2007-2008

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

MINISTÈRE DE LA

JUSTICE

ÉQUITÉ

INTÉGRI

RESPECT

CONFIA

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION **2007-2008**

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par le Service du développement et des dossiers corporatifs, en collaboration avec toutes les directions du Ministère.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Le lecteur peut également le consulter sur le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : **www.justice.gouv.qc.ca**.

Photographie du ministre :
Assemblée nationale du Québec;
photographe, Daniel Lessard.

Photographie du sous-ministre :
photographe, Alain Désilets.

Graphisme :
RM communication design.

Impression : Graphiscan.

ISBN : 978-2-550-54051-9 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-54050-2 (PDF)

ISSN : 1708-6620 (imprimé)
ISSN : 1708-6639 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

100 %

BIO GAZ ÉNERGIE

FSC Recyclé

Imprimé sur du Rolland Enviro 100, contenant 100% de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007-2008

Contenu

Ministère de la Justice	**pages XI à XVII et pages 1 à 68**
Bureau des infractions et amendes	**pages 69 à 109**

Jacques P. Dupuis

Présidente ou président de
l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Madame la Présidente,
Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, qui comprend également celui du Bureau des infractions et amendes, pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008.

Ce rapport s'inscrit dans l'orientation donnée par la Loi sur l'administration publique et fournit une reddition de comptes en lien avec les éléments prévus au *Plan stratégique 2007-2010* et à la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère.

Ce document témoigne de la contribution du Ministère à la concrétisation des objectifs gouvernementaux et fait état de réalisations importantes pour les citoyens du Québec. Je profite du dépôt de ce rapport pour remercier tout le personnel et tous les gestionnaires qui travaillent au sein de notre organisation avec compétence et dévouement.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre de la Justice et Procureur général,

(Original signé)

Jacques P. Dupuis

Québec, octobre 2008

Michel Bouchard

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Justice
et Procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2008. Ce rapport fait état des résultats obtenus principalement au regard des objectifs poursuivis dans le *Plan stratégique 2007-2010* ainsi que dans la *Déclaration de services aux citoyens*, et pour lesquels des actions déterminantes ont été accomplies au cours de la dernière année. Il marque une étape importante, soit la première année de la réalisation du *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère.

Ce rapport contient en outre une déclaration du conseil de direction du Ministère attestant la fiabilité des données qu'il renferme. La Direction de la vérification interne a, de plus, validé l'information qui y est produite. Il contient également de l'information sur la mission et les ressources du Ministère, les faits saillants de l'année et le respect des exigences législatives et gouvernementales en vigueur. Enfin, il intègre le rapport annuel du Bureau des infractions et amendes, qui rend compte de sa performance à l'égard du *Plan d'action 2007-2008* et de la *Convention de performance et d'imputabilité*.

Je tiens à remercier le personnel du Ministère, en mon nom et au nom de l'équipe de direction, pour son engagement et les efforts qu'il a déployés tout au long de l'exercice 2007-2008 afin de permettre au Ministère d'atteindre les résultats souhaités ou de progresser vers ces résultats et de fournir, au quotidien, des services de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le sous-ministre de la Justice et sous-procureur général,

Michel Bouchard, Ad. E.

Québec, octobre 2008

SIGLES ET ACRONYMES UTILISÉS DANS LE RAPPORT, INCLUANT CEUX UTILISÉS DANS LE RAPPORT DU BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

AMT Agence métropolitaine de transport

BAVAC Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
BIA Bureau des infractions et amendes

CAVAC Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCC Centre de communication avec la clientèle
CCQ Commission de la construction du Québec
CDPDJ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CGR Centre de gestion de la rémunération
CJA Conseil de la justice administrative
C.p.c. Code de procédure civile
CPI Convention de performance et d'imputabilité
CSJ Commission des services juridiques
CSPQ Centre de services partagés du Québec

DEC Directeur de l'état civil
DGACP Direction générale des affaires criminelles et pénales
DGOP Direction générale des orientations et politiques
DGR Direction générale des registres
DGSJ Direction générale des services de justice
DGSJR Direction générale des services de justice et des registres
DGSO Direction générale des services à l'organisation
DPCP Directeur des poursuites criminelles et pénales

ETC Équivalent temps complet

FAMMO Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre
FARC Fonds d'aide aux recours collectifs
FAVAC Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
FDR Fonds des registres
FEC Fonds de l'état civil

ICPG Infrastructure à clés publiques gouvernementale
IVAC Indemnisation des victimes d'actes criminels

k$ Kilodollar (1 000 $)

L.C. Lois du Canada
L.Q. Lois du Québec
L.R.Q. Lois refondues du Québec

M$ Mégadollar (1 000 000 $)
MCCCF Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
MDDEP Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
MJQ Ministère de la Justice du Québec
MRC Municipalité régionale de comté
MRNF Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
MSP Ministère de la Sécurité publique
MSSS Ministère de la Santé et des Services sociaux

nd Non disponible

OPC Office de la protection du consommateur
OPQ Office des professions du Québec

PAP Programme d'aide aux personnes
PIEVAL Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds

RAPSIM Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
RDPRM Registre des droits personnels et réels mobiliers
RIG Rapport d'infraction général

SAAQ Société de l'assurance automobile du Québec
SAGIR Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources
SCM Suivi des cours municipales
SGIPA Système de gestion des infractions et de perception des amendes
SIIJ Système intégré d'information de justice
SIQ Société immobilière du Québec
SLAPP *Strategic Lawsuits Against Public Participation*
SQ Sûreté du Québec

TAQ Tribunal administratif du Québec

VGQ Vérificateur général du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007-2008

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

La déclaration du sous-ministre et des membres de la direction XV

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne XVII

LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE 1

La mission, la vision et les valeurs 3

Le Ministère en bref 3

L'organisation administrative 3

LES RESSOURCES 5

Les ressources humaines 7

Le personnel du Ministère 7
La gestion des personnes 8
L'accès à l'égalité dans la fonction publique 9

Les ressources budgétaires 12

Les renseignements généraux concernant le budget de dépenses 2007-2008 12
Les dépenses 13
Les revenus 15
Les fonds spéciaux 17

Les ressources informationnelles 18

LES FAITS SAILLANTS 19

LES RÉSULTATS 2007-2008 AU REGARD DU *PLAN STRATÉGIQUE 2007-2010* 25

Orientation 1
Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice 31

Orientation 2
Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice 35

Orientation 3
Moderniser le cadre de gestion du Ministère 40

LES RÉSULTATS 2007-2008 AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS* 47

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 57

L'accès à l'information 59

La protection des renseignements personnels 60

L'application de la politique relative à la langue française 60

L'égalité entre les femmes et les hommes 61

Le partage des produits de la criminalité 61

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 62

ANNEXE 63

Les organismes relevant du ministre de la Justice 65

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du conseil de direction 2007-2008 du Ministère; celle-ci porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la fiabilité de l'information qui y est présentée.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Ministère. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus en 2007-2008 au regard du *Plan stratégique 2007-2010*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

LES MEMBRES DU CONSEIL DE DIRECTION DU MINISTÈRE

Me Michel Bouchard, Ad. E.

Sous-ministre de la Justice et sous-procureur général

M. Fernand Archambault

Sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation

Me Dominique Langis

Sous-ministre associée à la Direction générale des affaires juridiques et législatives

Me Louise Roy

Sous-ministre associée à la Direction générale des services de justice et des registres

Me Andrée Giguère

Directrice du Bureau du sous-ministre

Me Renée Madore

Directrice des orientations et politiques

M. Jean-François Racine

Directeur des communications

Québec, octobre 2008

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008,* à l'exclusion des annexes, du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008,* à l'exclusion des annexes, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin, CA

Québec, 14 octobre 2008

LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

LA MISSION, LA VISION ET LES VALEURS

NOTRE MISSION

Le Ministère a pour mission d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

NOTRE VISION

Le Ministère vise l'instauration d'un système de justice plus proche des citoyens, davantage accessible, efficace et transparent.

NOS VALEURS

Le Ministère fait siennes les valeurs de respect, de confiance, d'équité et d'intégrité.

Ces valeurs, promues par le Ministère, véhiculent la conception de la justice propre à la société québécoise et indiquent la meilleure façon d'en assurer l'application aussi bien que l'administration; elles doivent guider notre action. Elles sont ainsi destinées à orienter le personnel et les gestionnaires du Ministère dans leur pratique quotidienne.

LE MINISTÈRE EN BREF

LE MINISTÈRE:

- conseille les autorités en matière de droit criminel et pénal ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes;
- conseille le gouvernement et ses ministères sur la légalité de leurs actions et dans la rédaction des lois et des règlements;
- appuie le ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureur général en matière civile par des représentations devant les tribunaux;
- assure le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés;
- enregistre et conserve les documents d'État, les proclamations, les actes de l'état civil, les commissions sous le grand sceau, les lettres patentes et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;
- est responsable de la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes et de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- assure le traitement des dossiers d'infractions relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et exécute les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende;
- gère les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants.

Le Ministère s'assure également de l'harmonie de ses relations avec la magistrature et les partenaires de la justice, de même qu'avec les organismes relevant du ministre. Au 31 mars 2008, neuf organismes relevaient de l'autorité du ministre. Le mandat de chacun de ces organismes est brièvement décrit en annexe.

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

L'organigramme administratif du Ministère au 31 mars 2008 est présenté à la page suivante. Les principales modifications apportées à la structure administrative du Ministère en 2007-2008 sont :

- la Direction générale des services de justice (DGSJ) et la Direction générale des registres (DGR) sont réunies au sein d'une direction générale unique, soit la Direction générale des services de justice et des registres (DGSJR);
- la Direction générale des orientations et politiques (DGOP) est créée en remplacement de la Direction générale des affaires criminelles et pénales (DGACP). La DGOP a pour mandat de conseiller les autorités du Ministère sur les orientations à privilégier en matière de justice;
- la direction du projet du système intégré d'information de justice (SIIJ) relève du sous-ministre de la Justice; celui-ci agit à titre de mandataire de ses collègues, le sous-ministre de la Sécurité publique et le directeur des poursuites criminelles et pénales, au sein du partenariat visant la réalisation de ce projet.

Justice Québec

Organigramm

Mars 20

Tribunaux à qui des services de soutien sont fournis par le ministère de la Justice et Conseil de la magistrature

- Cour d'appel — **Michel Robert**, Juge en chef
- Cour supérieure — **François Rolland**, Juge en chef
- Cour du Québec — **Guy Gagnon**, Juge en chef
- Tribunal des professions — **Louise Provost**, Présidente
- Tribunal des droits de la personne — **Michèle Rivet**, Présidente
- Conseil de la magistrature — **Guy Gagnon**, Président

Ministre de la Justice — **Jacques P. Dupuis**, Ministre

- Cabinet du ministre — **Pierre Moreau**, Directeur

Sous-ministre de la Justice — **Michel Bouchard**, Sous-ministre

- Direction de la vérification interne — **Francine Asselin**, Directrice
- Bureau du sous-ministre — **Andrée Giguère**, Directrice
- Système intégré d'information de justice — **Simon Marcotte**, Directeur général
- Direction des communications — **Jean-François Racine**, Directeur

Organismes relevant du ministre de la Justice

- Conseil de la justice administrative — **Laurent McCutcheon**, Président
- Tribunal administratif du Québec — **Jacques Forgues**, Président
- Commission des services juridiques — **Denis Roy**, Président
- Fonds d'aide aux recours collectifs — **Jean Bernier**, Président
- Office des professions du Québec — **Jean Paul Dutrisac**, Président
- Société québécoise d'information juridiqu — **Guy Mercier**, Président
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse — **Gaétan Cousineau**, Président
- Office de la protection du consommateur — **Louis Borgeat**, Président
- Directeur des poursuites criminelles et pénales — **Louis Dionne**, Directeur

Direction générale des services à l'organisation — **Fernand Archambault**, Sous-ministre associé

- Direction du personnel et de l'administration — **Gaëtan Tremblay**, Directeur général associé
- Direction des ressources informationnelles — **Louis Potvin**, Directeur général associé
- Bureau des infractions et amendes — **Richard Bellemare**, Directeur général

Direction générale des services de justice et des registres — **Louise Roy**, Sous-ministre associée

- Direction du soutien aux activités judiciaires — **France Lynch**, Directrice
- Direction des ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles — **Danielle Martineau**, Directrice
- Direction de la gestion immobilière — **Onil Larrivée**, Directeur
- Direction des services judiciaires de l'Est du Québec — **Kevin Walsh**, Directeur général associé
- Direction des services judiciaires de la Métropole — **Marcelle Beaulieu**, Directrice générale associée
- Direction des services judiciaires de l'Ouest du Québec — **Marc Lyrette**, Directeur général associé
- Directeur de l'état civil — **Gabriel Pinard**, Directeur
- Direction des registres et de la certification — **Suzanne Potvin Plamondon**, Directrice générale associée

Direction générale des affaires juridiques et législatives — **Dominique Langis**, Sous-ministre associée

- Directrice générale adjointe — **Anne Trotier**
- Directeur général adjoint — **Jean-Paul Dupré**
- Direction du droit administratif — **Michel Fortin**, Directeur
- Directeur général associé aux affaires contentieuses — **Jean-Yves Bernard**
- Direction du droit autochtone et constitutionnel — **Monique Rousseau**, Directrice
- Direction de la législation — **Solange Ferron**, Directrice
- Direction des services professionnels — **Serge Massicotte**, Directeur
- Directions des contentieux et Directions des affaires juridiques des ministères

Direction générale des orientations et politiques — **Paul Monty**, Sous-ministre associé

- Bureau des affaires autochtones — ***Jacques Prégent***, *Responsable*
- Veille et affaires sociales
- Affaires criminelles et pénales
- Direction du droit des victimes et de la jeunes — **Jean Turmel**, Procureur en chef
- Bureau d'aide aux victi d'actes criminels — **Robert Caron**, Directeur

LES RESSOURCES

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, budgétaires et informationnelles nécessaires à la réalisation de la mission et des orientations stratégiques du Ministère en 2007-2008. Elle présente d'abord une vue d'ensemble du personnel du Ministère et de l'environnement de travail dans lequel il évolue, puis le suivi des exigences gouvernementales en la matière. Elle présente ensuite les renseignements sur les ressources budgétaires et informationnelles.

LES RESSOURCES HUMAINES

LE PERSONNEL DU MINISTÈRE

Les personnes en poste

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de justice de qualité aux citoyens, le Ministère compte particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2008, le Ministère disposait d'un effectif autorisé de 2 830 équivalents temps complet, soit 3 591 personnes dont 2 297 formaient l'effectif régulier et 1 294, l'effectif occasionnel.

Le Ministère est présent sur l'ensemble du territoire québécois, et une partie importante de son effectif travaille en région. Près de 33 % de l'effectif régulier et occasionnel est situé en dehors des régions administratives de Québec et de Montréal.

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS ET OCCASIONNELS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (EN NOMBRE DE PERSONNES) AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2007[1]

Catégories d'emploi	2007-2008				2006-2007			
	Réguliers	Occasionnels	Total		Réguliers	Occasionnels	Total	
	Nbre	Nbre	Nbre	%	Nbre	Nbre	Nbre	%
Haute direction et cadre supérieur	150	0	150	4,2	147	0	147	4,0
Professionnel	590	124	714	19,9	605	125	730	20,1
Technicien	464	85	549	15,3	471	92	563	15,5
Personnel de soutien	1 089	1 079	2 168	60,3	1 170	1 018	2 188	60,2
Ouvrier	4	6	10	0,3	3	6	9	0,2
Total	**2 297**	**1 294**	**3 591**	**100**	**2 396**	**1 241**	**3 637**	**100**
% par rapport à l'effectif total	**64,0**	**36,0**			**65,9**	**34,1**		

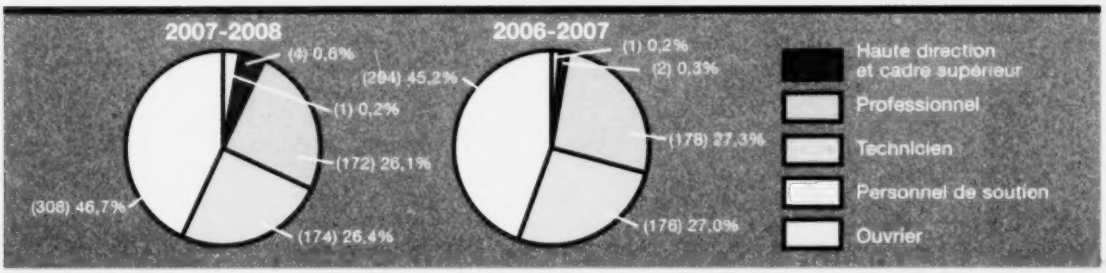
1. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'exercice.

En comparaison du 31 mars 2007, l'effectif total a connu une diminution de 46 personnes. Cette baisse est principalement due au transfert des activités du Ministère liées à la rémunération et aux avantages sociaux au Centre de gestion de la rémunération (CGR) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ), de même qu'à un nombre important de départs à la retraite.

Les jeunes

Au 31 mars 2008, le Ministère employait 659 personnes âgées de moins de 35 ans, soit 241 formant l'effectif régulier de cette catégorie d'employés et 418, l'effectif occasionnel. À cette date, le taux de représentativité des personnes ayant moins de 35 ans était de 18,4 % de l'effectif total du Ministère, comparativement à 17,9 % au 31 mars 2007. Cette hausse confirme la volonté du Ministère de poursuivre ses efforts afin de contribuer à l'accroissement de la représentation des jeunes dans la fonction publique québécoise.

LES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI[1] AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2007[2,3]



1. Les taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans occupant des emplois réguliers et occasionnels.
2. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'exercice.
3. Les nombres inscrits entre parenthèses représentent le nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans occupant des emplois réguliers et occasionnels dans la catégorie d'emploi.

LA GESTION DES PERSONNES

Le Ministère a posé plusieurs actions visant à atteindre l'objectif qui consiste à pouvoir compter sur un personnel compétent, dévoué et performant, dans un climat de travail contribuant à soutenir l'accomplissement de sa mission et à rendre des services de qualité à sa clientèle.

Développement du personnel

Dans le contexte actuel de modernisation des processus de travail, le développement et le maintien des compétences nécessaires pour offrir des services de qualité sont des réalités incontournables. À cet égard, en 2007-2008, le Ministère a investi 1,8 % de sa masse salariale pour assurer la formation de son personnel. Il dépasse ainsi la cible prescrite (1 %) par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-7.1).

Les employés ont notamment eu accès à de la formation leur permettant de développer et de maintenir leur compétence dans le domaine spécifique de leur travail. Quant aux gestionnaires, ils ont eu accès à plusieurs séances de formation et outils de développement destinés à accroître leurs compétences en gestion. D'ailleurs, le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère comporte un objectif qui vise justement à favoriser le développement des compétences en gestion de ses gestionnaires. (Voir l'objectif stratégique 3.1.2, p. 41.)

Quant aux personnes qui agissent à titre de chefs d'équipe, elles sont considérées comme des acteurs importants parce qu'elles ont le mandat de communiquer l'information, de « mobiliser » leurs membres, de planifier et organiser le travail ainsi que d'agir en tant que personnes-ressources. À cet effet, une formation adaptée à leur rôle a été développée au Ministère.

Éthique au Ministère

Dans le prolongement des mesures instaurées par le gouvernement du Québec en matière d'éthique, le Ministère a continué de concrétiser sa volonté d'implanter une culture organisationnelle éthique basée sur ses valeurs organisationnelles. Pour ce faire, une formation ministérielle appropriée et destinée aux gestionnaires a été offerte au cours de la dernière année.

Gestion du changement

Dans le cadre des travaux de modernisation de l'État, le Ministère a implanté la première phase de la stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) développée par une équipe du CSPQ. Cette stratégie intègre les processus de gestion des ressources financières et matérielles au moyen de nouveaux outils de travail. Afin de minimiser les effets de l'implantation de ce système sur les gestionnaires et les équipes touchées par le changement, diverses activités de communication et de formation ont été tenues, et de l'accompagnement a été offert.

Santé des personnes au travail

Le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé des personnes au travail :

- un programme d'aide aux personnes (PAP) est accessible à tous les membres du personnel aux prises avec des difficultés personnelles ou professionnelles pouvant compromettre leur santé;
- plusieurs formations et ateliers ont été offerts aux employés et aux équipes de travail sur des thèmes liés notamment à la communication avec la clientèle, aux relations interpersonnelles et à la gestion du stress;
- un responsable ministériel offre aux gestionnaires et au personnel des services, des conseils et du soutien en matière de harcèlement psychologique;
- des ententes ont été renouvelées avec des centres de conditionnement physique pour que les employés bénéficient d'un tarif ministériel;
- la Journée nationale des sports et de l'activité physique a été soulignée par une activité de promotion de la bonne condition physique;
- dans le cadre d'une opération ministérielle, 624 personnes ont pu se faire vacciner contre l'influenza.

Personnes handicapées

Le Ministère a profité de la Semaine québécoise des personnes handicapées pour rendre publics les objectifs d'adaptation de son *Plan d'action 2007-2008 favorisant l'intégration des personnes handicapées*.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes au sein de la fonction publique. Le Ministère participe activement à l'atteinte des objectifs de ces programmes. Les résultats ministériels concernant l'embauche et la représentativité de ces groupes cibles sont présentés dans les lignes qui suivent.

Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Taux d'embauche des groupes cibles

Pour l'exercice financier 2007-2008, le Ministère a maintenu un taux élevé d'embauche de membres de communautés culturelles, (C. C.) d'anglophones (Angl.), d'autochtones (Aut.) et de personnes handicapées (Pers. hand.). L'objectif gouvernemental qui consiste à atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres de ces groupes cibles a été légèrement dépassé.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2007

Statut d'emploi	2007-2008							2006-2007						
	Embauche totale au Ministère	C. C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1]	Embauche totale au Ministère	C. C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1]
Régulier	**81**	15	5	1	2	23	28,4 %	**39**	7	2	1	1	11	28,2 %
Occasionnel	**420**	90	7	1	6	104	24,8 %	**325**	61	7	2	11	81	24,9 %
Stagiaire	**41**	5	1	0	0	6	14,6 %	**41**	8	1	0	0	9	22,0 %
Étudiant	**96**	20	4	1	2	27	28,1 %	**96**	37	5	2	0	44	45,8 %
TOTAL	**638**	**130**	**17**	**3**	**10**	**160**	**25,8 %**	**501**	**113**	**15**	**5**	**12**	**145**	**28,9 %**
Taux d'embauche par groupe cible[2]		20,3%	2,7%	0,5%	1,6%	25,8%			22,6%	3,0%	1,0%	2,4%	28,9%	

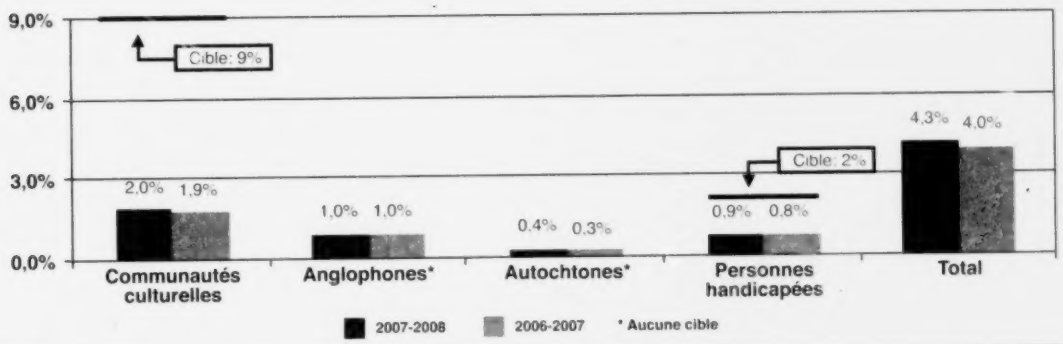
1. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes embauchées par statut d'emploi.
2. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes embauchées au Ministère.

Taux de représentativité des groupes cibles

Au sein de l'effectif régulier, les membres de communautés culturelles sont présents dans une proportion qui se situe à 2,0 %, alors que la cible gouvernementale est de 9 %. Quant aux personnes handicapées, elles sont présentes dans une proportion de 0,9 %, alors que la cible gouvernementale est de 2 %.

Globalement, pour l'ensemble des membres des groupes cibles, le Ministère poursuit ses efforts en ce qui concerne l'embauche; il en résulte un taux de représentativité de 4,3 % au 31 mars 2008, comparativement à 4,0 % au 31 mars 2007.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PARMI LES EMPLOYÉS FORMANT L'EFFECTIF RÉGULIER[1] AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2007[2]



1. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes occupant des emplois réguliers.
2. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'année.

Les femmes

Taux d'embauche des femmes

Pour l'exercice 2007-2008, le gouvernement n'a fixé aucune cible précise d'embauche en ce qui concerne le personnel féminin. Le taux d'embauche de personnel féminin demeure très élevé au Ministère (75,7 %).

Par ailleurs, le Ministère a maintenu l'objectif gouvernemental de 50 % visant à pourvoir des postes d'encadrement en engageant du personnel féminin. Pour l'exercice financier 2007-2008, le pourcentage de nomination de personnel féminin dans des catégories d'emploi de cadre est de 46,6 %. Le Ministère est très près de l'objectif gouvernemental, puisque des femmes ont été nommées à 7 des 15 postes d'encadrement.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2007

	2007-2008					2006-2007				
	Rég.	Occ.	Étud.	Stag.	Total	Rég.	Occ.	Étud.	Stag.	Total
Nombre de femmes embauchées	60	338	60	25	483	31	264	58	24	377
Pourcentage[1]	74,1 %	80,5 %	62,5 %	60,9 %	75,7 %	79,5 %	81,2 %	60,4 %	58,5 %	75,2 %

1. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes embauchées par statut d'emploi.

Taux de représentativité des femmes

Au 31 mars 2008, le taux de représentativité des femmes parmi l'effectif régulier du Ministère se situait à 74,0 %, comparativement à 73,3 % au 31 mars 2007. Ainsi, le Ministère comptait 1 699 femmes parmi les 2 297 personnes formant son effectif régulier.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PARMI LES EMPLOYÉS FORMANT L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2008 ET AU 31 MARS 2007[1]

Catégories d'emploi	2007-2008		2006-2007	
	Nombre	%[2]	Nombre	%[2]
Haute direction et cadre supérieur	70	46,7	69	46,9
Professionnel	296	50,2	293	48,4
Technicien	351	75,6	344	73,0
Personnel de soutien	981	90,1	1 050	89,7
Ouvrier	1	25,0	1	33,3
Total	**1 699**	**74,0**	**1 757**	**73,3**

1. Ces données se rapportent à la dernière période de paie de l'année.
2. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes occupant des emplois réguliers dans la catégorie d'emploi.

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE BUDGET DE DÉPENSES 2007-2008

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et de revenus provenant des entités comptables extrabudgétaires comme le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), le Fonds de l'état civil (FEC) et le Fonds des registres (FDR).

Sur le plan budgétaire, le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le volume II du *Budget de dépenses 2007-2008*, les six programmes suivants :

1. Activité judiciaire
2. Administration de la justice
3. Justice administrative
4. Aide aux justiciables
5. Organisme de protection relevant du ministre
6. Poursuites criminelles et pénales

Toutefois, le présent rapport donne de l'information seulement sur les activités liées aux quatre premiers programmes.

Le programme 1 concerne les dépenses visant à permettre aux tribunaux de toute compétence d'exercer le pouvoir judiciaire et les diverses fonctions juridictionnelles qui y sont rattachées, soit de rendre jugement ou de favoriser le règlement des litiges au moyen de la conciliation judiciaire. Il concerne aussi les dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature, au perfectionnement des juges et au soutien administratif nécessaire. Il vise également le comité mandaté pour formuler des recommandations au gouvernement et pour évaluer le traitement, le régime de retraite et les autres avantages sociaux des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats.

Le programme 2 regroupe les dépenses visant à assurer le soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits, et celles qui visent à fournir un soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire à toutes les activités gouvernementales.

Le programme 3 regroupe les dépenses visant à assurer la participation du Ministère au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Toutefois, le présent rapport exclut les dépenses du Conseil de la justice administrative, organisme auquel le Ministère ne verse aucune contribution.

Le programme 4 regroupe les dépenses visant à assurer une aide juridique, financière ou sociale aux personnes économiquement faibles et défavorisées ainsi qu'aux enfants et aux familles aux prises avec certains problèmes sociaux se rapportant à la justice. Il comprend également les dépenses visant à assurer une compensation financière aux personnes ayant été blessées en accomplissant un acte de civisme ainsi qu'aux victimes d'actes criminels. L'assistance offerte se traduit par l'aide juridique, l'aide aux recours collectifs et l'aide au civisme de même que par l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). Cependant, le présent rapport exclut les dépenses de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, organisme auquel le Ministère ne verse aucune contribution.

En ce qui a trait aux programmes 5 et 6, ils concernent respectivement l'Office de la protection du consommateur et le Directeur des poursuites criminelles et pénales. Ces organismes administrent leurs dépenses de façon autonome et le Ministère ne contribue d'aucune façon à leur financement. D'ailleurs, ces organismes sont tenus de présenter leur propre rapport annuel au ministre en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale. Pour ces raisons, les résultats financiers présentés dans ce rapport excluent ces programmes.

Le budget de dépenses initialement alloué au Ministère au début de l'exercice 2007-2008 était de 554,0 M$, alors que le budget révisé s'élève à 555,9 M$. Ainsi, c'est de ce budget révisé, plus significatif, dont il sera question dans les pages qui suivent.

LES DÉPENSES

Le tableau suivant porte sur les différents programmes placés sous la responsabilité du Ministère. Pour chaque programme, il présente le budget de dépenses révisé ainsi que les dépenses réelles pour les exercices 2007-2008 et 2006-2007. L'écart de 47,9 M$ observé entre le montant des dépenses totales de l'exercice 2007-2008 et celui des dépenses totales de l'exercice 2006-2007 s'explique principalement par la diminution des dépenses inscrites au programme 1 (Activité judiciaire).

BUDGET ET DÉPENSES RÉELLES 2007-2008 ET 2006-2007 – VENTILATION PAR PROGRAMME

Programmes	2007-2008		2006-2007	Écart dépenses réelles
	Budget de dépenses révisé[1]	Dépenses réelles[2]	Dépenses réelles[3]	
	(000 $)			
1. Activité judiciaire	81 649,8	90 040,2	151 134,0	(61 093,8)
2. Administration de la justice	274 341,0	283 049,3	276 933,0	6 116,3
3. Justice administrative[4]	10 149,0	10 149,0	9 617,0	532,0
4. Aide aux justiciables[5]	189 787,7	213 257,2	206 697,0	6 560,2
Total	**555 927,5**	**596 495,7**	**644 381,0**	**(47 885,3)**

1. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, mais exclut les redressements relatifs aux crédits périmés et ceux relatifs aux dépassements financés par des crédits permanents.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Ces données proviennent des comptes publics 2006-2007. Certaines données figurant au rapport annuel de l'année dernière ont été redressées afin de refléter l'ensemble du « portefeuille justice ».
4. Ces données excluent celles du Conseil de la justice administrative.
5. Ces données excluent celles de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Les écarts enregistrés dans les différents programmes sont attribuables à plusieurs facteurs. Il ressort principalement que :

- la diminution de 61,1 M$ des dépenses réelles du programme 1 (Activité judiciaire) s'explique par la comptabilisation, pendant l'exercice 2006-2007, d'un compte à payer relativement à la rémunération des juges. Ainsi, le Ministère donnait suite aux recommandations des comités mandatés pour évaluer le traitement, le régime de retraite et les autres avantages des juges, le Comité O'Donnell (2001-2004) et le Comité Cimon (2004-2007);
- l'augmentation de 6,1 M$ des dépenses réelles du programme 2 (Administration de la justice) découle de l'effet combiné :
  - de l'augmentation des dépenses de loyers;
  - du versement, en 2007-2008, d'une subvention exceptionnelle de 5,0 M$ à l'Office des professions du Québec pour la création du Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre (FAMMO);
  - de la réduction des dépenses au chapitre des contributions d'employeur;
- l'augmentation de 0,5 M$ des dépenses réelles du programme 3 (Justice administrative) est imputable à une augmentation de la contribution du Ministère au Tribunal administratif du Québec (TAQ);
- la hausse des dépenses réelles du programme 4 (Aide aux justiciables) est principalement due à une augmentation des dépenses de fonctionnement et du montant des indemnités versées à l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) pour un montant totalisant 5,4 M$, et à une augmentation des dépenses de transfert versées à la Commission des services juridiques (CSJ) pour un montant de 1,1 M$.

Le tableau suivant présente le budget de dépenses révisé pour l'exercice 2007-2008 ainsi que les dépenses réelles pour les exercices 2007-2008 et 2006-2007 par grandes catégories de dépenses. L'écart de 47,9 M$ observé entre le montant des dépenses totales de l'exercice

BUDGET ET DÉPENSES RÉELLES 2007-2008 ET 2006-2007 – VENTILATION PAR GRANDES CATÉGORIES DE DÉPENSES[1]

Grandes catégories de dépenses	2007-2008		2006-2007	Écart dépenses réelles
	Budget de dépenses révisé[2]	Dépenses réelles[3]	Dépenses réelles[4]	
	(000 $)			
Rémunération	201 431,6	208 440,8	260 401,0	(51 960,2)
Fonctionnement	146 321,6	148 061,1	156 765,0	(8 703,9)
Affectation à un fonds spécial	829,7	15 135,6	13 900,0	1 235,6
Transfert	201 844,6	219 378,9	207 982,0	11 396,9
Créances douteuses et autres	5 500,0	5 479,3	5 333,0	146,3
Total	**555 927,5**	**596 495,7**	**644 381,0**	**(47 885,3)**
	Budget	**Investissements réels**	**Investissements réels**	
Investissements[5]	18 662,4	12 053,5	10 230,0	1 823,5

1. Les données de ce tableau concernent les programmes 1, 2, 3 et 4, excluant le Conseil de la justice administrative et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
2. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, mais exclut les redressements relatifs aux crédits périmés et ceux relatifs aux dépassements financés par des crédits permanents, ce qui explique l'écart avec le total des dépenses réelles.
3. Il s'agit de données préliminaires. Certaines données figurant au rapport annuel de l'année dernière ont été redressées afin de refléter l'ensemble du « portefeuille justice ».
4. Ces données proviennent des comptes publics 2006-2007.
5. Il s'agit d'immobilisations, de prêts, de placements et d'avances.

2007-2008 et celui des dépenses totales de l'exercice 2006-2007 est dû essentiellement à la diminution des dépenses en rémunération.

Les principales variations enregistrées entre les dépenses réelles de l'exercice 2007-2008 et celles de l'exercice 2006-2007 sont attribuables à divers facteurs :

- la diminution des dépenses en rémunération est principalement due à la comptabilisation, pendant l'exercice 2006-2007, d'un compte à payer (non récurrent) relativement à la rémunération des juges. Ainsi, le Ministère donnait suite aux recommandations du Comité O'Donnell (2001-2004) et du Comité Cimon (2004-2007). Cette baisse des dépenses est également due à l'inscription d'un compte à payer rétroactif à 2001 conformément à l'entente intervenue avec les adjointes à la magistrature en 2006-2007, ainsi qu'à la diminution des contributions d'employeur consécutive à l'inscription de ce compte à payer;
- la diminution de 8,7 M$ des dépenses de fonctionnement résulte principalement de l'effet combiné de la hausse des loyers de 2,3 M$ et de la non-récurrence de dépenses de fonctionnement liées à la rémunération des juges conformément aux recommandations du Comité O'Donnell et du Comité Cimon (10,5 M$);
- l'augmentation de 11,4 M$ des dépenses de transfert provient essentiellement du versement extraordinaire de 5,0 M$ à l'Office des professions du Québec pour le Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre (FAMMO), de la hausse de 0,5 M$ de la contribution du Ministère au Tribunal administratif du Québec (TAQ), de la hausse de 4,2 M$ du montant versé à l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et de l'augmentation de 1,1 M$ de la subvention versée à la Commission des services juridiques (CSJ).

Au 31 mars 2008, le Ministère a enregistré une hausse de 1,8 M$ des investissements par rapport à l'exercice 2006-2007; celle-ci est principalement due à l'augmentation des coûts en immobilisations du projet de développement du système intégré d'information de justice (SIIJ), dont l'étape 1 a débuté en 2007-2008. (Voir *Les ressources informationnelles* et l'objectif stratégique 3.2.1, p. 42.)

LES REVENUS

Le Ministère a la responsabilité de gérer certains revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice. Il s'agit de revenus découlant :

- du traitement des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel et aux autres lois provinciales;
- de la vente de biens et de services; ces revenus proviennent surtout de deux sources, soit les frais judiciaires et les droits en matière civile, de même que les frais judiciaires en matières criminelle et pénale;
- de la réception du paiement des droits et des permis exigés au regard de la publicité légale des entreprises, de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux et du recouvrement de dépenses d'années antérieures;
- des transferts du gouvernement du Canada qui sont attribuables à deux ententes, soit l'entente relative à l'aide juridique et l'entente relative aux mesures québécoises de justice familiale.

Le tableau suivant présente la ventilation des divers revenus pour les exercices financiers 2007-2008 et 2006-2007. Au terme de l'exercice 2007-2008, le Ministère a comptabilisé au fonds consolidé du revenu une somme de 169,4 M$, soit 13,9 % (20,7 M$) de plus qu'en 2006-2007. Cet accroissement des revenus est attribuable en majeure partie à l'augmentation des revenus découlant du traitement des infractions au Code de la sécurité routière (15,7 M$). Cette hausse est principalement due à l'augmentation importante du volume de constats traités au Bureau des infractions et amendes au cours de l'exercice 2007-2008. (Voir la section *Les revenus et les recettes* dans le rapport annuel de gestion du BIA, qui se trouve à la fin du présent rapport.)

LES REVENUS DU MINISTÈRE 2007-2008 ET 2006-2007 - VENTILATION PAR CATÉGORIES DE REVENU

Catégories de revenus	2007-2008[1] (000 $)	2006-2007[2] (000 $)	Écart (000 $)	Variation (%)
Amendes et confiscations				
Infractions au Code de la sécurité routière	46 098	30 424	15 674	51,5
Infractions au Code criminel	7 455	7 923	(468)	(5,9)
Infractions à diverses lois	16 757	16 004	753	4,7
Contribution de 10 $ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels	13 888	12 659	1 229	9,7
Autres amendes et confiscations	11	90	(79)	(87,8)
Sous-total	**84 209**	**67 100**	**17 109**	**25,5**
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	29 759	30 924	(1 165)	(3,8)
Actes juridiques	23 656	20 161	3 495	17,3
Autres	871	1 941	(1 070)	(55,1)
Sous-total	**54 286**	**53 026**	**1 260**	**2,4**
Autres revenus				
Publicité légale des entreprises	201	169	32	18,9
Surplus des fonds spéciaux et organismes	515	1 236	(721)	(58,3)
Autres	652	1 008	(356)	(35,3)
Sous-total	**1 368**	**2 413**	**(1 045)**	**(43,3)**
Transfert du gouvernement du Canada				
Sous-total	**29 504**	**26 153**	**3 351**	**12,8**
Total	**169 367**	**148 692**	**20 675**	**13,9**

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2006-2007.

LES FONDS SPÉCIAUX

Le tableau qui suit porte sur les revenus et les dépenses des fonds spéciaux relevant du « portefeuille justice ». Ces fonds financent presque en totalité leurs activités à l'aide des revenus qui leur sont propres, et ne reçoivent que peu ou pas d'aide financière du Ministère. Ces trois fonds spéciaux sont :

- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), qui assure le financement des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Ce fonds est constitué de l'ensemble des contributions de 10$ s'ajoutant au montant total d'amende et de frais réclamé sur un constat d'infraction, des sommes recueillies par les juges à la suite de l'application des dispositions du Code criminel prévoyant l'imposition d'une suramende compensatoire ainsi que d'une partie des produits de la criminalité (voir la section *Les exigences législatives et gouvernementales*);
- le Fonds de l'état civil (FEC), qui est constitué de revenus provenant principalement des sommes perçues en raison de la délivrance des certificats ou des copies d'actes de l'état civil. Les activités de la Direction de l'état civil sont réalisées à l'aide de ce fonds;
- le Fonds des registres (FDR), qui est consacré au registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), au registre des lobbyistes, au service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG), au registre des commissaires à l'assermentation, de même qu'au registre des lettres patentes foncières.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES ET DES REVENUS DES FONDS SPÉCIAUX 2007-2008 ET 2006-2007

Fonds	Dépenses				Revenus			
	2007-2008[1] (000 $)	2006-2007[2] (000 $)	Variation (000 $)	Variation %	2007-2008[1] (000 $)	2006-2007[2] (000 $)	Variation (000 $)	Variation %
FAVAC	11 109,3	11 174,0	(64,7)	(0,6)	19 236,8	16 278,0	2 958,8	18,2
FEC	17 099,1	19 362,0	(2 262,9)	(11,7)	18 141,4	18 799,0	(657,6)	(3,5)
FDR	19 880,1	20 564,0	(683,9)	(3,3)	30 192,9	30 207,0	(14,1)	0,0
Total	**48 088,5**	**51 100,0**	**(3 011,5)**	**(5,9)**	**67 571,1**	**65 284,0**	**2 287,1**	**3,5**

1. Il s'agit de données préliminaires.
2. Ces données proviennent des comptes publics 2006-2007.

Globalement, en ce qui concerne l'exercice 2007-2008, les dépenses des fonds spéciaux ont diminué de 5,9 % (3,0 M$) par rapport à l'exercice 2006-2007. Cette variation est principalement attribuable à la diminution de 11,7 % des dépenses du FEC, en raison des éléments suivants :

- une réduction des dépenses en rémunération de 1,5 M$ en 2007-2008, principalement attribuable au paiement rétroactif de près de 1 M$ en rémunération au cours de l'exercice 2006-2007 à la suite du règlement de l'équité salariale;
- pendant l'exercice 2006-2007, la fin de l'amortissement d'un important projet informatique visant à assurer la numérisation des actes de l'état civil. Ainsi, la dépense annuelle de 675,0 k$ liée à l'amortissement des frais de développement des systèmes requis pour réaliser ce projet ne figure plus en 2007-2008.

Les fonds spéciaux ont cumulé des revenus de 67,6 M$ pendant l'exercice 2007-2008, soit une augmentation de 3,5 % par rapport à l'exercice 2006-2007. Cette variation résulte de l'effet combiné des éléments suivants :

- au FAVAC, la hausse de 18,2 % des revenus, qui est due à une augmentation de 2 969,3 k$ du montant provenant de la perception de la suramende de 10 $ en matière pénale;
- au FEC, la baisse de 3,5 % des revenus, qui est attribuable à la diminution provenant des demandes de certificats (12,0 %) qui a été compensée en partie par la hausse des revenus provenant du transfert électronique de données avec les partenaires (311,2 %). La diminution des revenus provenant des demandes de certificats résulte d'une diminution des demandes. La hausse des revenus provenant du transfert informatique de données est attribuable à la signature de nouvelles ententes avec de nouveaux partenaires, ainsi qu'à la révision à la hausse des tarifs.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Durant l'exercice, le Ministère a poursuivi les projets de développement entrepris au cours des années précédentes. Ces projets sont liés notamment à l'amélioration de la sécurité informatique ainsi qu'à la consolidation des systèmes et des infrastructures technologiques servant à soutenir le Ministère dans la poursuite de l'ensemble des activités associées à sa mission. De plus, le Ministère consacre une part importante de ses investissements au maintien et à la consolidation de ses actifs informationnels.

À cet égard, mentionnons que les systèmes d'information de justice déjà existants datent du début des années 70. Depuis 1999, ils sont considérés comme ne répondant plus adéquatement aux besoins des usagers. L'ancienneté de la technologie utilisée fait en sorte que l'expertise requise pour en assurer l'entretien devient de plus en plus rare, et qu'il est extrêmement difficile de recruter de nouvelles ressources qualifiées et de les retenir.

Sur le plan de la sécurité informatique, le Ministère a poursuivi ses efforts en 2007-2008 afin d'accroître le niveau de sécurité. Plus spécifiquement, des audits de sécurité ont été réalisés sur les serveurs du Ministère, et des correctifs ont été apportés.

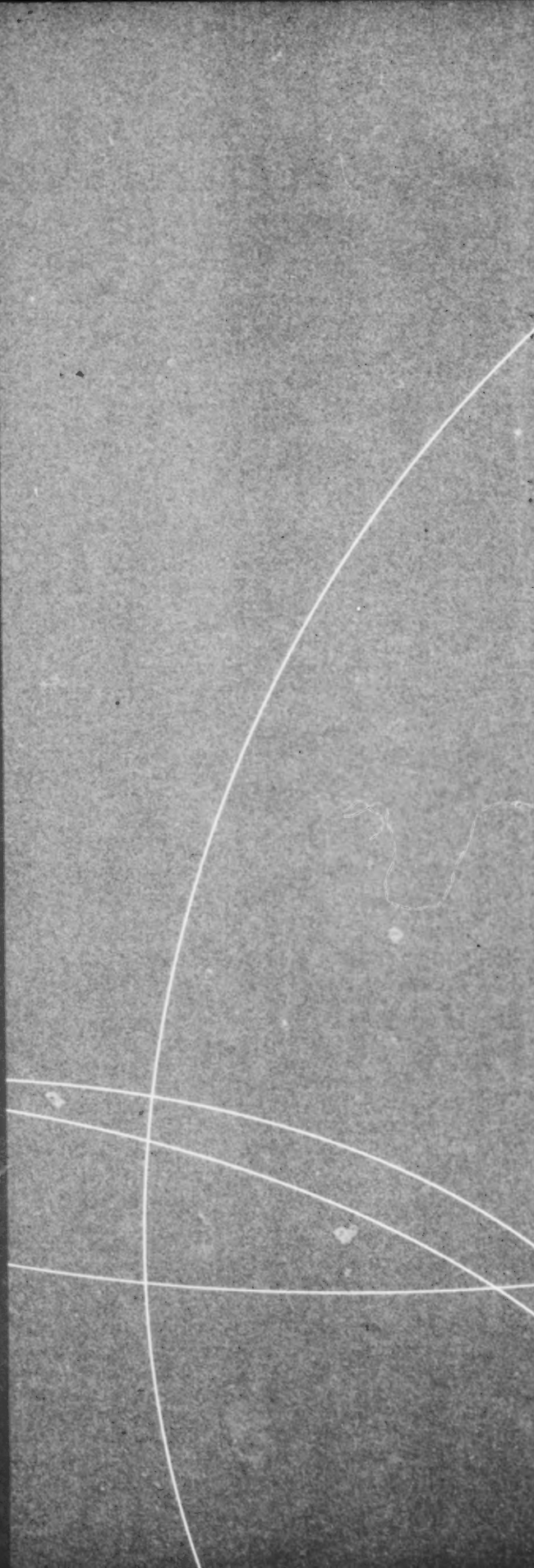
Dans un effort concerté pour mettre au point une solution en vue de pallier la désuétude des systèmes informatiques qui supportent l'administration de la justice, le ministère de la Justice (MJQ), le ministère de la Sécurité publique (MSP) et le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) ont convenu de travailler conjointement à la définition et à la réalisation du système intégré d'information de justice (SIIJ).

Le système proposé permettra, en tout temps, la production de documents d'information et l'échange électronique de ces documents entre tous les acteurs de l'administration de la justice en matières criminelle et pénale, en matière civile ainsi qu'en matière de jeunesse, sur l'ensemble du territoire québécois. Ces échanges d'informations s'effectueront principalement entre les policiers, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les avocats, le personnel des tribunaux, les juges, les organismes de protection de la jeunesse, les services correctionnels et la Commission québécoise des libérations conditionnelles. Le SIIJ offrira aux intervenants un meilleur accès à l'information, garantissant ainsi que les décisions seront prises plus rapidement et de façon plus éclairée, répondant davantage aux besoins de la population tout en augmentant sa sécurité et son niveau de confiance dans le système de justice.

Les travaux assurant la réalisation du SIIJ se sont poursuivis au cours de l'exercice. Ainsi, la demande visant à obtenir les autorisations requises pour procéder au développement de la solution a été transmise au Conseil du trésor. Ce dernier a autorisé, le 20 novembre 2007, la réalisation de l'étape 1, qui concerne le volet criminel et pénal du projet, pour un montant maximum de 64,8 M$ réparti sur trois ans.

Par ailleurs, à la suite de la conclusion d'une entente-cadre avec les autorités de la Colombie-Britannique, le SIIJ a fait l'acquisition des deux systèmes d'information de justice en matières criminelle et pénale JUSTIN et CORNET, déjà en application dans cette province. C'est à partir de ces systèmes que sera réalisé le SIIJ. Ce sont ceux qui correspondent le mieux aux besoins du Québec, et ils permettent de réduire les délais d'implantation. Le système JUSTIN permettra de répondre aux besoins des procureurs aux poursuites criminelles et pénales ainsi qu'à ceux des officiers de justice et de la magistrature. Quant au système CORNET, il permettra de répondre aux besoins des services correctionnels ainsi qu'à ceux de la Commission québécoise des libérations conditionnelles. D'autres travaux de l'étape 1 ont aussi été réalisés. (Voir l'objectif stratégique 3.2.1, p. 42.)

LES FAITS SAILLANTS



Cette section fait état d'actions et de réalisations marquantes du Ministère en 2007-2008 et qui méritent d'être soulignées. Y sont également exposés des événements remarquables du domaine de la justice ayant eu lieu cette même année.

AMÉLIORATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Depuis plus de 20 ans, des bornes interactives sont disponibles pour les citoyens qui se présentent dans les palais de justice afin d'interroger les plumitifs. Les plumitifs sont les bases de données qui comprennent la nature des procédures déposées dans les dossiers (en matière civile ou pénale) des tribunaux, soit la Cour d'appel, la Cour supérieure et la Cour du Québec. À la faveur d'une mise à niveau de ces bornes, le Ministère s'est interrogé sur la possibilité d'accroître l'usage qu'en font les citoyens.

Des travaux ont ainsi été entrepris pour qu'il soit non seulement possible d'interroger le plumitif, mais également d'accéder à différentes sources d'information. Ainsi, les citoyens peuvent désormais, à partir de n'importe quel palais de justice, utiliser ces bornes pour accéder à une interface simplifiée permettant d'interroger les plumitifs de même que de consulter les sites Internet d'Éducaloi et du Registraire des entreprises. Ces bornes constituent donc maintenant de véritables points de libre service en matière d'information judiciaire.

Les nouvelles fonctionnalités des bornes interactives ont été rendues disponibles en mars 2008 dans l'ensemble des palais à l'exception de celui de Trois-Rivières, dont la borne interactive sera disponible à l'été 2008.

CONSULTATIONS PUBLIQUES ET AUDITIONS SUR LES SLAPP ET SUR LA RÉFORME DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE

La consultation publique sur les poursuites stratégiques contre la mobilisation publique – les poursuites-bâillons (SLAPP - *Strategic Lawsuits Against Public Participation*) – et sur le *Rapport d'évaluation de la Loi portant réforme du Code de procédure civile* a été tenue du 20 février au 8 avril 2008 devant la Commission des institutions. (Voir l'objectif stratégique 1.2.1, p. 34.) Plusieurs groupes et citoyens y ont participé, démontrant ainsi l'intérêt que suscitent ces matières. En effet, la Commission a reçu près de 40 mémoires.

Dans l'ensemble, les commentaires soumis par les groupes sur les mesures adoptées lors de la réforme de la procédure civile en 2002 sont positifs. À part certains effets négatifs engendrés par le délai d'inscription, la majorité des groupes ont exprimé leur appréciation de l'application du principe de proportionnalité et des nouvelles mesures de gestion introduites, et tous sont d'avis qu'il faut favoriser les modes de règlement à l'amiable des litiges.

En ce qui concerne les SLAPP, celles-ci sont des poursuites judiciaires intentées contre des citoyens ou des organismes ayant pris part à un débat dans l'espace public mettant en cause des enjeux collectifs. Elles visent à limiter l'étendue de leur liberté d'expression et à neutraliser leur action en recourant aux tribunaux afin de les intimider et de détourner leurs ressources et leurs moyens d'action. En cette matière, la majorité des intervenants ont recommandé que le législateur intervienne rapidement en présentant un projet de loi qui réaffirmerait le droit des citoyens de participer au débat public. Dans ses remarques finales, le ministre de la Justice a réaffirmé son intention de déposer au printemps 2008 un projet de loi sur les poursuites stratégiques.

TABLE DE CONCERTATION AUPRÈS DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

La Table de concertation des organismes intervenant auprès des victimes d'actes criminels a été mise sur pied en avril 2007. Outre les représentants du Ministère et du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), elle regroupe des représentants de divers organismes intervenant auprès des victimes d'actes criminels ou de leurs proches. Elle a pour mandat de favoriser les échanges entre les organismes d'aide aux victimes d'actes criminels et les principaux intervenants du Ministère. (Voir l'objectif stratégique 1.2.2, p. 35.)

COMITÉ CONSULTATIF SUR LA JUSTICE EN MILIEU CRI

Le Comité consultatif sur la justice en milieu cri est composé de représentants du MJQ, du MSP, du Secrétariat aux affaires autochtones, de l'Administration régionale crie et du Grand Conseil des Cris. Ce comité a tenu une première rencontre en juillet 2007. La formation de ce comité découle de l'entente conclue, le 30 mai 2007, entre le gouvernement du Québec et le Grand Conseil des Cris concernant l'administration de la justice. Il a pour mandat d'établir les

besoins et de faire les recommandations en ce qui concerne les priorités et stratégies à établir en matière d'administration de la justice en milieu cri. (Voir l'objectif stratégique 3.2.4, p. 44.)

GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ADOPTION EN MILIEU AUTOCHTONE

Le groupe de travail sur le régime québécois de l'adoption a déposé son rapport aux ministres de la Justice et de la Santé et des Services sociaux, le 30 mars 2007. Ce rapport, intitulé *Pour une adoption québécoise à la mesure de chaque enfant*, a été rendu public le 14 juin 2007. Il contient, entre autres, une vingtaine de pages présentant la problématique de l'adoption coutumière (une forme d'adoption traditionnelle spécifique aux peuples autochtones) en milieu autochtone, et recommande la création d'un groupe de travail responsable d'étudier cette question.

Le chef de l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador ainsi que la présidente de l'association Femmes Autochtones du Québec ont manifesté leur intérêt à participer à un éventuel groupe de travail sur l'adoption coutumière en milieu autochtone. Les ministres de la Justice et de la Santé et des Services sociaux ont donc convenu de mettre sur pied un groupe de travail sur le sujet. Ce dernier aura pour mandat d'analyser les conditions et les moyens pouvant être mis en place pour reconnaître les pratiques de l'adoption coutumière. Il sera composé de 10 personnes, soit 2 du MJQ, 2 du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et 6 du milieu autochtone, dont 3 nommées par l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador, 2 par le milieu inuit et une par Femmes Autochtones du Québec.

LOI SUR LA CONFISCATION, L'ADMINISTRATION ET L'AFFECTATION DES PRODUITS ET INSTRUMENTS D'ACTIVITÉS ILLÉGALES

Le 14 décembre 2007 a été adoptée la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales (2007, chapitre 34). Cette loi instaure un nouveau régime de confiscation civile des biens provenant d'activités illégales ou utilisés dans l'exercice de telles activités, de manière à ce que les personnes qui, à quelque titre que ce soit, sont titulaires de droits sur ces biens ou se servent de ces biens ne puissent, sous réserve de leur bonne foi, en conserver le bénéfice.

Ainsi, le Procureur général pourra, à compter du 1er septembre 2008, introduire une demande de confiscation devant les tribunaux de juridiction civile. En vertu de ce nouveau régime de confiscation, soumis aux règles de la preuve et de la procédure civiles, le tribunal pourra ordonner la confiscation d'un bien en faveur de l'État s'il est convaincu de l'existence d'un lien entre ce bien et une activité illégale. Dans le cas d'un instrument d'activités illégales, le tribunal pourra le faire s'il est convaincu que le défendeur connaissait ces activités ou qu'il y a participé.

Enfin, la loi prévoit les règles concernant l'affectation des produits et instruments d'activités illégales, soit celles concernant le partage du produit des biens confisqués ou celles permettant au Procureur général, en certains cas, de détruire ou donner des biens dont il a l'administration.

CONVENTION SUR LE RECOUVREMENT INTERNATIONAL DES ALIMENTS DESTINÉS AUX ENFANTS ET À D'AUTRES MEMBRES DE LA FAMILLE

La Conférence de La Haye de droit international privé a adopté, le 23 novembre 2007, la *Convention sur le recouvrement international des aliments destinés aux enfants et à d'autres membres de la famille*. Près de 70 États ont participé à la négociation de ce nouvel instrument international, dont le Canada, la Chine, les États-Unis, le Japon, la Russie, plusieurs pays d'Amérique latine ainsi que la Communauté européenne.

La nouvelle convention vise à améliorer et à moderniser le système international de recouvrement des aliments au bénéfice des enfants. Elle crée notamment un cadre de coopération administrative efficace et économique entre les pays contractants en vue de l'obtention, de la modification, de la reconnaissance et de l'exécution des décisions relatives aux obligations alimentaires. La convention est appelée à jouer un rôle majeur sur la scène internationale dans un proche avenir, en raison du nombre élevé de familles séparées et de situations où débiteurs et créanciers alimentaires vivent dans des pays différents et sont aux prises avec un grave problème de recouvrement de pension alimentaire (à l'échelle mondiale, le montant de ces pensions est évalué en milliards de dollars).

Le Québec a pris une part active dans l'élaboration de cette convention. À titre de membre de la délégation canadienne, représentant le système de droit civil du Québec, le Ministère a participé à toutes les séances de négociation. Il a également pris part aux travaux du comité de rédaction de la convention, contribuant ainsi à faire de cet instrument un outil adapté à notre réalité juridique, et susceptible de répondre aux besoins des familles québécoises.

DIXIÈME ANNIVERSAIRE DU PROGRAMME DE MÉDIATION FAMILIALE

L'année 2007-2008 a marqué le 10e anniversaire de la mise en œuvre du programme de médiation familiale découlant de l'entrée en vigueur de la Loi instituant au Code de procédure civile la médiation préalable en matière familiale et modifiant d'autres dispositions de ce code (1997, chapitre 42). Le Ministère a souligné cet anniversaire lors du colloque de l'Association de médiation familiale du Québec, tenu à Montréal les 20 et 21 septembre 2007. À cette occasion, il a dressé le bilan des 10 premières années de la mise en œuvre du programme et a présenté les perspectives de développement de la médiation familiale dans un contexte d'accessibilité des services offerts aux familles québécoises.

Le programme de médiation familiale du Québec est le plus accessible et le plus utilisé au Canada. En juin 2007, Statistique Canada a publié un rapport sur les données de l'enquête sociale générale *Vivre les transitions familiales*, réalisée en 2006. Ce rapport démontre que 22 % des personnes interrogées qui se sont séparées ou qui ont divorcé entre 2001 et 2006 ont eu recours à des services comme la médiation et la conciliation au Québec, comparativement à 11 % dans les autres provinces canadiennes.

SOIXANTIÈME ANNIVERSAIRE DU DRAPEAU DU QUÉBEC

Pour souligner les 60 ans du fleurdelisé, le Ministère a organisé une série d'activités de communication visant à faire connaître les faits historiques qui ont mené à son adoption, le 21 janvier 1948.

Le jour même de l'événement, un bandeau publicitaire a paru dans 11 quotidiens, dont un anglophone. De plus, en collaboration avec Services Québec, des chroniques d'information ont été diffusées sur les portails régionaux et dans les médias locaux. Un bouton publicitaire a également été intégré aux sites intranet et Internet des ministères et organismes gouvernementaux.

Par ailleurs, un signet spécialement conçu pour l'occasion a été distribué aux élèves de 4e secondaire, ce qui a permis de joindre environ 92 000 élèves, dont 11 000 anglophones. Ce même signet a également été remis aux quelque 85 000 employés de la fonction publique avec leur paie du 17 janvier 2008.

Tous les moyens de communication utilisés comportaient l'adresse du site Internet *Drapeau et symboles nationaux*, **www.drapeau.gouv.qc.ca**. Un jeu-questionnaire a été mis en ligne le 14 janvier 2008 sur la page d'accueil de ce site. Les internautes avaient ainsi la possibilité de tester leurs connaissances avant de poursuivre leurs recherches.

Parallèlement à ces activités, un rappel des règles de base à respecter (format, couleur, durée de vie, etc.) lors du déploiement du drapeau a été transmis aux autorités des institutions publiques des réseaux municipal, de l'éducation, et de la santé et des services sociaux.

POURSUITE DE LA COOPÉRATION ENTRE LE QUÉBEC ET LE VIETNAM

Depuis l'entrée en vigueur du Code civil, en 1994, et la mise en place du RDPRM, le Québec est devenu un chef de file et un modèle international dans le domaine de la publicité des droits réels mobiliers. C'est pourquoi plusieurs États ont entretenu des relations avec le Ministère, qui est responsable de la tenue du RDPRM. Ainsi en est-il du Vietnam, dont les assises légales reposent aussi sur le droit civil.

Dans le contexte de ces relations, lors de la Xe Commission de coopération Québec - Vietnam tenue à Québec le 13 septembre 2006, le Ministère a présenté un projet visant à permettre aux autorités vietnamiennes de bénéficier de la contribution du Québec et de son expertise pour

favoriser la mise en œuvre du système national d'enregistrement des sûretés réelles mobilières au Vietnam. Le 15 décembre 2006, le Ministère était informé par le ministère des Relations internationales que ce projet avait fait l'objet d'une décision favorable de la part de la Commission, et qu'une contribution financière de deux ans lui serait octroyée à cet égard.

Afin d'initier la mise en œuvre du système des sûretés réelles mobilières, le Ministère a dirigé, en avril 2007, une séance de travail avec des représentants de l'Office national de l'inscription des sûretés et privilèges du Vietnam. Les travaux réalisés ont permis aux participants d'échanger sur la mise en place du système d'inscription des sûretés ainsi que sur les étapes d'implantation du RDPRM et les contributions attendues. La suite du projet dépend des orientations du gouvernement vietnamien.

PRIX DE LA JUSTICE

Au Québec, des femmes et des hommes travaillent activement à rendre la justice plus accessible et de meilleure qualité. Afin de rendre hommage à ces personnes, le Ministère a institué le Prix de la justice, qu'il remet annuellement. Il souligne ainsi la carrière ou une réalisation importante d'un citoyen qui a contribué de façon exceptionnelle à promouvoir, dans la société québécoise, les valeurs de la justice que sont l'accessibilité, la qualité et l'universalité.

À ce jour, 17 personnes ont reçu cet honneur.

Le 15 octobre 2007, le ministre de la Justice, monsieur Jacques P. Dupuis, a remis le Prix de la justice à Me Jean Saint-Onge, Ad. E., pour souligner sa contribution exceptionnelle au bien-être des enfants victimes de maltraitance. Depuis plus de 20 ans, Me Saint-Onge se dévoue à la cause des enfants victimes de maltraitance, au sein de la Fondation Marie-Vincent. Il a fait sienne la mission de l'organisme, qui est de venir en aide aux enfants québécois de moins de 12 ans qui sont victimes de maltraitance, plus particulièrement d'agressions sexuelles.

Grâce à sa détermination et à son engagement, Me Saint-Onge a réussi le pari de rassembler des partenaires des réseaux de la justice, de la sécurité publique, de la santé, de la protection de la jeunesse et des milieux communautaires, en plus de chercheurs de grande renommée, en vue d'implanter le Centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent. Ce centre, qui innove dans le monde francophone, vise à ce que partout au Québec, les enfants victimes d'agressions sexuelles puissent recevoir des services spécialisés et adaptés à leurs besoins.

LES RÉSULTATS 2007-2008

AU REGARD DU *PLAN STRATÉGIQUE 2007-2010*

Le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère, déposé le 18 décembre 2007 à l'Assemblée nationale, constitue un outil privilégié de vision, de gestion et de mobilisation. Ce nouveau plan présente des orientations et des objectifs ambitieux qui contribueront de façon significative à l'évolution du système de justice, qui constitue l'une des assises de tout État démocratique.

Le *Plan stratégique 2007-2010* a été élaboré en donnant la priorité à la qualité des services aux citoyens, comme l'énonce la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01). De plus, il s'inscrit dans les grandes orientations gouvernementales à l'égard de la qualité et de l'accessibilité des services aux citoyens, sans oublier celles relatives à la modernisation de l'État.

Ce plan s'articule autour des trois enjeux stratégiques suivants :

- des citoyens en confiance envers le système de justice;
- un système de justice accessible;
- une organisation performante.

À ces enjeux stratégiques se greffent 3 orientations, 10 axes et 21 objectifs par lesquels le Ministère définit ses engagements à moyen terme envers la population. Ces objectifs présentent des cibles précises à atteindre d'ici le 31 mars 2010. Des indicateurs de mesure permettent d'ailleurs de constater l'atteinte de ces cibles.

Les résultats obtenus au cours de l'exercice 2007-2008 en fonction de ces orientations, axes et objectifs sont présentés dans cette section. Ils sont basés sur les données disponibles au 31 mars 2008 et traduisent la performance atteinte par le Ministère durant la première année de la réalisation du plan. À cet égard, il faut souligner que la reddition de comptes porte sur les objectifs et les indicateurs pour lesquels des actions concrètes ont été réalisées en 2007-2008 en vue d'atteindre les cibles fixées.

Pour faciliter la compréhension des résultats obtenus, une brève mise en contexte est présentée pour chaque orientation et chaque axe.

Le tableau suivant présente une synthèse du *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère.

TABLEAU SYNTHÈSE

Plan stratégique 2007-2010
du ministère de la Justice

Québec

PLAN STRATÉGIQUE 2007-2010

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS
1 Des citoyens en confiance envers le système de justice	**1 Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice**	1.1 Accès facile à de l'information vulgarisée	1.1.1 Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère
			1.1.2 Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles
			1.1.3 Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les séances de médiation et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec différents organismes
		1.2 Participation des citoyens au façonnement du système de justice	1.2.1 Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice
			1.2.2 Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels
		1.3 Degré de confiance	1.3.1 Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de confiance des citoyens envers le système de justice sur une base triennale
2 Un système de justice accessible	**2 Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice**	2.1 Modes alternatifs de règlement des conflits	2.1.1 Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille
			2.1.2 Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances
		2.2 Accès et présence à la cour facilités	2.2.1 Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances
			2.2.2 Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat
		2.3 Clarté des lois et des règlements	2.3.1 Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens
		2.4 Gouvernement en ligne	2.4.1 Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne
			2.4.2 Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet
3 Une organisation performante	**3 Moderniser le cadre de gestion du Ministère**	3.1 Maintien et développement de l'expertise	3.1.1 Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables
			3.1.2 Favoriser le développement des compétences en gestion
		3.2 Partenariats pour l'amélioration de l'efficience	3.2.1 Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels
			3.2.2 Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle
			3.2.3 Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources
			3.2.4 Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice
		3.3 Mesure de la performance	3.3.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés
			3.3.2 Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère

INDICATEURS	CIBLES
• Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés • Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés mis à jour sur Internet	• 30 % • 100 %
• Nombre de documents développés par le Ministère pour utilisation par les partenaires • Nombre de partenariats avec les organismes œuvrant auprès des clientèles cibles • Nombre de participations du Ministère à des activités externes auprès des clientèles cibles	• 9 documents • 6 partenariats • 15 participations
• Nombre de capsules vidéo produites	• 3 capsules vidéo
• Nombre de consultations des citoyens	• 6 consultations
• Nombre de rencontres des membres de la table de concertation réunissant les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	• 6 rencontres
• Réalisation du sondage	• 1 sondage en 2009-2010
• Nombre de couples ayant recours à la médiation familiale	• 11 400 couples
• Taux d'utilisation de la médiation en matière de petites créances	• 8 %
• Mise en œuvre d'un processus optimisé	• Mise en œuvre d'un processus d'opération optimisé en 2009-2010
• Nombre de trousses d'aide différentes disponibles	• 4 trousses d'aide différentes
• Nombre de juristes concernés suivant ou ayant suivi la formation du Ministère favorisant une meilleure rédaction législative	• 35 juristes
• Nombre de lois ou de règlements évalués par des groupes cibles quant à leur clarté	• 4 lois ou règlements
• Nombre de certificats demandés en ligne	
• Création du registre des commissaires à l'assermentation sur Internet	• Registre disponible en 2009-2010
• Pourcentage des postes vulnérables pour lesquels l'expertise est transférée	• 100 %
• Pourcentage de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leur compétence en gestion	• 75 %
• État d'avancement de l'implantation du système d'information intégré	• Système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales implanté dans un premier site
• Entente conclue avec Services Québec	• 1 entente
• Entente conclue avec le Centre de services partagés du Québec	• 1 entente
• Nombre de rencontres des partenaires .	• 6 rencontres
• Nombre d'ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	• 6 ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés
• Nombre de sondages réalisés	• 3 sondages

ORIENTATION 1

INFORMER ET IMPLIQUER LES CITOYENS AFIN DE FAVORISER LEUR COMPRÉHENSION DU SYSTÈME DE JUSTICE

Le Ministère accorde une grande importance à la confiance des citoyens dans le système de justice; cette préoccupation est d'ailleurs inscrite dans sa mission et ses valeurs. À cet égard, les résultats d'un sondage réalisé durant l'été 2006 révèlent que 59 % des citoyens interrogés font confiance au système de justice.

Par la première orientation du plan, le Ministère prévoit renforcer sa relation avec les citoyens. Un tel renforcement est essentiel à l'amélioration de la confiance de la population à l'endroit du système de justice. Il implique que les citoyens aient accès à une information complète, objective, pertinente et compréhensible. Ce renforcement implique aussi que des mesures soient mises en œuvre pour que cette information soit diffusée le mieux possible. Enfin, il implique que le Ministère donne davantage la chance aux citoyens de s'exprimer et d'être écoutés.

C'est en empruntant ces voies que le Ministère compte influencer positivement la perception qu'ont les citoyens du système de justice, et ainsi consolider le lien qui existe entre les citoyens et ce système.

AXE 1.1

Accès facilité à de l'information vulgarisée

Les résultats du sondage révèlent que 64 % des répondants considèrent qu'ils connaissent peu, ou ne connaissent pas du tout, le système de justice; ils révèlent également que pour 83 % des répondants, les tribunaux seraient devenus des labyrinthes. L'amélioration de l'information diffusée et de la manière dont les documents sont rédigés constituent les stratégies retenues par le Ministère pour améliorer la connaissance qu'ont les citoyens de leurs droits ainsi que leur compréhension du système de justice.

Objectif 1.1.1 :

Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés	30 %	Travaux d'adaptation en cours dans un dépliant

Des travaux d'adaptation sont en cours de réalisation dans le dépliant portant sur les petites créances. Ces travaux sont effectués en cohérence avec ceux visant le développement de trousses d'aide permettant aux citoyens de préparer eux-mêmes leurs actes de procédure en matière de petites créances. (Voir objectif stratégique 2.2.2, p. 38.)

Objectif 1.1.2 :

Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de documents développés par le Ministère pour utilisation par les partenaires	9 documents	1 document

En 2007-2008, le Ministère a réalisé un nouveau dépliant sur le processus judiciaire applicable aux adultes en matière criminelle. Ce dépliant vise à faciliter la compréhension des étapes d'un procès criminel.

Il est principalement destiné à être utilisé par les conseillers parajudiciaires autochtones lors de leurs rencontres avec les contrevenants autochtones, et par toute autre personne désireuse d'obtenir de l'information sur le processus judiciaire en matière criminelle. Les conseillers parajudiciaires autochtones sont, de par leurs fonctions, des intervenants qui assurent la liaison entre la clientèle autochtone et le système judiciaire.

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de partenariats avec les organismes œuvrant auprès des clientèles cibles	6 partenariats	1 partenariat

Afin d'informer les jeunes sur le système de justice pénale pour les adolescents, le Ministère a de nouveau présenté dans les écoles la pièce de théâtre multimédia et interactive intitulée *Loi, le jeu où tu n'as qu'une seule vie*. Ciblant les jeunes de 1re et 2e secondaire, cette pièce fait connaître les dispositions de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, chapitre 1) et les conséquences auxquelles s'expose un adolescent qui l'enfreint. Elle permet aussi d'aborder certains mythes qui persistent chez les jeunes concernant, entre autres, le taxage, la possession de drogue et le processus criminel. De plus, les jeunes qui ont assisté à la pièce de théâtre reçoivent un CD-ROM présentant un jeu vidéo ludoéducatif.

Ce projet a été réalisé en collaboration avec divers partenaires, principalement Éducaloi et certains services policiers. En 2007-2008, la pièce a été présentée à 20 reprises dans 10 écoles; 5 069 jeunes y ont participé.

Des démarches ont également été entreprises en 2007-2008 en vue d'implanter un centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) en territoire cri. Le personnel du CAVAC cri aura pour mandat d'offrir des services à une population d'environ 13 000 personnes réparties dans 9 collectivités. La mise en place d'un CAVAC en territoire cri, le cas échéant, répondra à la volonté ferme du Ministère d'accroître les services à la population crie.

Cette initiative vise à offrir des services adaptés pouvant répondre aux besoins particuliers de ce milieu. Elle s'inscrit dans les orientations de certaines mesures prévues au *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*, qui rappelle l'importance d'offrir des services adéquats aux victimes en milieu autochtone.

De plus, le Ministère a participé à plusieurs rencontres au cours de l'année avec des membres et des animateurs du Réseau d'aide

aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM) et de la Clinique Droits Devant, organismes voués à la défense des droits des itinérants. Ces rencontres lui ont permis de discuter des problèmes que doivent affronter ces personnes démunies. Sensible aux demandes visant à améliorer son arrimage avec les intervenants sociaux et les programmes du MSSS, le Ministère s'est montré ouvert à l'adoption de mesures de déjudiciarisation et au recours à des modes alternatifs de sanction. Il s'agirait, par exemple, de travaux communautaires dans des organismes venant en aide aux itinérants ou de mesures facilitant le règlement des amendes à l'intention des contrevenants en voie de réintégration sociale.

Enfin, le Ministère a mis de l'avant, en association avec la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), le projet d'un *Rendez-vous avec la Justice*. En 2007-2008, un comité de gouvernance de l'événement a été mis en place. De plus, il y a eu accord sur la thématique et sur le cadre général d'organisation de l'événement.

L'événement pourrait se tenir au printemps 2009. Axé autour d'enjeux prioritaires comme la confiance des citoyens dans le système de justice et l'accessibilité de celui-ci, le projet de *Rendez-vous avec la Justice* vise également à intégrer des activités destinées plus particulièrement à des publics cibles, et ce, en partenariat avec des organismes intervenant auprès de ces clientèles.

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de participations du Ministère à des activités externes auprès des clientèles cibles	15 participations	7 participations

En 2007-2008, le Ministère a participé à 5 salons des générations qui se sont tenus à Sherbrooke (910 visiteurs), à Québec (1 019 visiteurs), à Chicoutimi (188 visiteurs), à Gatineau (381 visiteurs) et à Montréal (512 visiteurs). Ces salons ciblent un large public, mais mettent l'accent sur la clientèle de plus de 45 ans. Ce sont ainsi 3 010 personnes qui sont venues y recueillir de la documentation ou s'informer auprès du personnel.

Le Ministère a aussi été présent au 10e salon *Visez droit*, parrainé par le Barreau de Montréal. En plus de réunir autour d'un seul et même événement divers organismes qui travaillent dans le domaine de la justice, ce salon offre au public quatre jours d'activités sur la justice. Son but est d'informer la clientèle sur le système judiciaire et de lui permettre d'en avoir une meilleure connaissance. En 2007-2008, ce salon a accueilli 621 visiteurs de tous âges et de toutes conditions.

En outre, la représentante de l'Autorité centrale du Québec, responsable de l'application de la Loi sur les aspects civils de l'enlèvement international et interprovincial d'enfants, a participé au 16e Salon Maternité Paternité Enfants, qui se tenait à Montréal du 27 au 30 mars 2008. Un kiosque spécial a été créé pour le programme *Nos enfants disparus*, dont les partenaires fédéraux sont la Gendarmerie Royale du Canada, Justice Canada, l'Agence des Services frontaliers du Canada (Douanes et Immigration) ainsi que Affaires étrangères et Commerce international Canada.

À ce salon, les parents et futurs parents pouvaient obtenir des renseignements sur l'enlèvement international d'enfants et sur les moyens de le prévenir. Les parents pouvaient également recevoir gratuitement un carnet d'identification afin d'y conserver une photo récente de leur enfant, ses empreintes et les renseignements nécessaires à son identification. Plus de 600 dépliants du Ministère portant sur la *Convention sur le recouvrement international des aliments destinés aux enfants et à d'autres membres de la famille* ont été distribués lors de ce salon.

AXE 1.2

Participation des citoyens au façonnement du système de justice

La consolidation du lien de confiance qui existe entre les citoyens et le système de justice se traduit également par des objectifs visant une meilleure participation de ces derniers au façonnement du système de justice, au moyen de consultations ou de rencontres favorisant la concertation entre les organismes.

De plus en plus, le Ministère constate la volonté des citoyens d'être consultés sur des sujets qui les touchent, notamment l'évolution du système de justice. En outre, un grand nombre d'organismes œuvrent auprès des victimes d'actes criminels et de leurs proches, dont les besoins sont particuliers et diversifiés. Dans ce contexte, la table de concertation réunissant les organismes intervenant auprès des victimes, créée en avril 2007, devient un lieu privilégié où les organismes d'aide aux victimes d'actes criminels et les principaux représentants du Ministère peuvent discuter. Elle devient aussi un lieu favorisant la compréhension et l'évolution du système judiciaire.

Objectif 1.2.1 :

Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de consultations des citoyens	6 consultations	2 consultations

La consultation publique portant sur le *Rapport d'évaluation de la Loi portant réforme du Code de procédure civile* a débuté le 20 février 2008 devant la Commission des institutions. Ainsi, plusieurs groupes significatifs se sont prononcés sur les mesures introduites par la réforme, soit l'intervention hâtive du juge dans l'instance, le délai de 180 jours pour mettre en état un dossier, les mesures relatives à la gestion de l'instance et aux modes de règlement à l'amiable des litiges, ainsi que la proportionnalité des actes et des décisions des tribunaux.

De plus, une consultation publique sur les poursuites stratégiques contre la mobilisation publique – les poursuites-bâillons (SLAPP) – a débuté le 20 février 2008 devant la Commission des institutions. Une SLAPP est une poursuite judiciaire engagée contre des citoyens ou des organismes ayant pris part à un débat dans l'espace public concernant des enjeux collectifs. Elle vise à limiter l'étendue de leur liberté d'expression et à neutraliser leur action en recourant aux tribunaux afin de les intimider et de détourner leurs ressources et leurs moyens d'action.

Plusieurs groupes et citoyens ont démontré leur intérêt pour le sujet en participant en grand nombre à cette consultation. En effet, la Commission a reçu plus de 30 mémoires et a entendu près de 20 groupes et citoyens. La majorité des groupes et des citoyens qui se sont présentés devant la Commission des institutions recommandent que le législateur intervienne rapidement en présentant un projet de loi qui réaffirmerait le droit des citoyens de participer au débat public. Ainsi, selon les intervenants, ce projet de loi devrait, entre autres, inclure des mesures visant à permettre d'interrompre rapidement les SLAPP, d'en réduire les coûts ainsi que d'en accélérer le traitement.

La consultation publique sur les poursuites stratégiques contre la mobilisation publique se poursuivra en 2008-2009 et le ministre de la Justice a annoncé, au cours des consultations, qu'il étudie sérieusement la possibilité de présenter un projet de loi sur les poursuites stratégiques contre la mobilisation publique durant la session parlementaire du printemps 2008.

Objectif 1.2.2 :
Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de rencontres des membres de la table de concertation réunissant les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	6 rencontres	2 rencontres

Une table de concertation, créée en avril 2007, réunit des représentants du Ministère et ceux d'organismes qui interviennent auprès des victimes d'actes criminels ou de leurs proches. La première rencontre des membres de la table a eu lieu le 20 avril 2007; elle a permis de discuter du mandat de la table de concertation et d'échanger sur certains sujets d'actualité. À cette occasion, il a été question du contenu du document *Orientations et mesures du ministre de la Justice*, qui présente les orientations du ministre de la Justice et Procureur général sur la gestion des dossiers en matières criminelle et pénale. Les représentants du Ministère et ceux des organismes ont discuté de la place réservée aux victimes d'actes criminels dans ces orientations et mesures.

Une deuxième rencontre a eu lieu le 14 novembre 2007. Elle a permis de discuter, entre autres, du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels ainsi que des services offerts par certains organismes membres de la table de concertation.

ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES QUI FACILITENT L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE

Le Québec est un État de droit dont l'un des éléments fondamentaux est un système de justice accessible aux citoyens. Cependant, le sondage réalisé par le Ministère à l'été 2006 révèle que seuls 23 % des répondants estiment que les délais des tribunaux sont raisonnables et que seuls 20 % d'entre eux pensent que tout le monde a les moyens d'aller défendre ses droits devant les tribunaux. Visiblement, les délais et les coûts posent problème en ce qui concerne l'accès au système de justice; ce constat interpelle tous les acteurs du système.

Afin de faciliter l'accessibilité à la justice, le Ministère entend prendre des actions incitant les citoyens à tenter de régler les conflits autrement que par un procès, par exemple en ayant davantage recours à la médiation. Il entend également prendre les moyens nécessaires à l'optimisation du traitement des dossiers en matière de petites créances, et aider les personnes qui désirent se représenter elles-mêmes à la cour. De plus, le Ministère s'est donné comme objectif d'aider les citoyens à mieux comprendre les lois et les règlements. Enfin, il veut accroître l'utilisation des technologies de l'information et des communications pour améliorer l'accessibilité à certains de ses services.

AXE 2.1
Modes alternatifs de règlement des conflits

Le procès constitue un moyen de régler les conflits. À ce propos, le sondage révèle que pour faire valoir un droit au sein du système de justice, seulement 8 % des citoyens choisissent le procès.

Il existe également des modes de règlement autres que le procès tels que la négociation et la médiation. Ces dernières offrent plusieurs avantages, notamment des délais plus courts et des coûts moindres que ceux des procès. De plus, ceux qui y ont recours ont le sentiment de mieux comprendre ce qui se passe et d'avoir un meilleur contrôle de la solution à leur problème.

Le Ministère offre des services de médiation dans deux domaines, soit le droit de la famille et les petites créances. En matière familiale, ces services portent sur la garde des enfants, les droits de visite et de sortie, la pension alimentaire et le partage des biens en cas de séparation ou de divorce, ou de dissolution ou d'annulation d'une union civile. Aux petites créances, ces services sont offerts dans l'ensemble des causes. Le Ministère entend prendre des actions afin d'inciter les citoyens à avoir recours à la médiation familiale et à la médiation en matière de petites créances.

Objectif 2.1.1 :
Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de couples ayant recours à la médiation familiale	11 400 couples	10 268 couples au 31 décembre 2007

Au cours de l'année civile se terminant le 31 décembre 2007, 10 268 couples ont bénéficié de séances de médiation familiale payées par l'État.

Le Ministère a mis de l'avant des activités visant à l'aider à déterminer les moyens d'atteindre sa cible. Des couples qui ont utilisé la médiation familiale ont été consultés à l'intérieur de groupes de discussion. D'autres l'ont été au moyen d'enquêtes portant sur la qualité de la prestation de services et sur leur satisfaction à l'égard du processus actuel de révision des pensions alimentaires pour enfants. De plus, un projet pilote visant l'instauration de séances d'information sur la parentalité après la rupture a été implanté et une campagne publicitaire a démarré en mars 2008.

Objectif 2.1.2 :
Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Taux d'utilisation de la médiation en matière de petites créances	8 %	Mise en place d'un projet pilote au palais de justice de Laval

Le 1er février 2007, le Ministère et la Cour du Québec ont convenu d'implanter, au palais de justice de Laval, un projet pilote devant s'échelonner sur une période d'un an, soit de septembre 2007 à septembre 2008. Ce projet poursuit, entre autres objectifs, la promotion et l'utilisation optimale du service de médiation.

La médiation est promue à toutes les étapes du processus judiciaire. La promotion de la médiation est également faite lorsque des demandes de renseignements sur les petites créances sont formulées au Centre de communication avec la clientèle.

AXE 2.2

Accès et présence à la cour facilités

Les citoyens accordent une grande importance aux délais qui sont nécessaires pour régler les litiges, et ces délais sont à la hausse. Aux petites créances, le traitement des dossiers et le processus qui le soutient peuvent d'emblée être reconnus comme des facteurs responsables de délais. Le Ministère entend prendre les moyens nécessaires pour optimiser le traitement des dossiers en matière de petites créances.

En outre, le Ministère constate que les citoyens se présentent de plus en plus en cour sans avocat. Pourtant, selon le sondage réalisé par le Ministère, seuls 30 % des citoyens estiment qu'une personne peut facilement se représenter elle-même devant les tribunaux. À cet égard, le plan prévoit des mesures afin d'aider les personnes qui désirent se représenter elles-mêmes à la cour.

Objectif 2.2.1 :
Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Mise en œuvre d'un processus optimisé	Mise en œuvre d'un processus optimisé en 2009-2010	Mise en place d'un projet pilote au palais de justice de Laval

Le 1er février 2007, le Ministère et la Cour du Québec créaient un groupe de travail chargé :

- d'analyser le processus actuel de traitement des dossiers en matière de petites créances;
- de déterminer les pratiques jugées déficientes;
- de proposer les correctifs à apporter aux lacunes décelées, dans une optique d'optimisation et d'uniformisation des processus;
- de proposer des solutions qui pourraient contribuer à simplifier le traitement des dossiers, et d'évaluer leurs incidences administratives et financières.

Les travaux ont permis de déterminer et de répertorier différentes problématiques et de proposer, sur la base de principes directeurs, un certain nombre de pistes de solutions. Le projet pilote en cours au palais de justice de Laval vise à éprouver ces solutions.

Objectif 2.2.2 :
Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de trousses d'aide différentes disponibles	4 trousses d'aide différentes	Travaux en cours sur 2 trousses portant sur les petites créances

À la mi-octobre 2007, une équipe du Ministère a entrepris des travaux en vue de concevoir des trousses permettant aux citoyens de préparer eux-mêmes leurs actes de procédure en matière de petites créances. Ces trousses visent à leur donner des outils qui favorisent un véritable accès au système judiciaire, et permettent des économies en matière de coûts, de temps et de déplacements.

Le contenu général de l'information à intégrer aux trousses a été élaboré. Par ailleurs, comme les trousses prendront la forme d'une application informatique disponible sur le site Internet du Ministère, les travaux de l'équipe ont aussi consisté à définir les besoins en cette matière. Une firme externe a été mandatée pour procéder à une analyse préliminaire et pour développer l'architecture technologique de la solution requise. Le Ministère rendra les trousses d'aide disponibles après qu'elles auront été éprouvées par des citoyens.

AXE 2.3
Clarté des lois et des règlements

Les lois et les règlements sont des documents accessibles à toute personne qui désire connaître ses droits. Le Ministère juge important que ces documents soient compréhensibles par les citoyens. Cependant, la grande majorité des répondants du sondage (77 %) considèrent que les textes juridiques semblent difficiles à comprendre.

Le Ministère s'est donné comme objectif de faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens.

Objectif 2.3.1 :
Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de juristes concernés suivant ou ayant suivi la formation du Ministère favorisant une meilleure rédaction législative	35 juristes	37 juristes

En 2003, le Ministère a mis en place un programme de perfectionnement en légistique d'une durée de deux ans, portant sur des thèmes juridiques fondamentaux pour les rédacteurs législatifs et sur la rédaction législative en tant que telle. Une deuxième édition de ce programme s'est terminée en décembre 2007. Au total, 37 juristes ayant suivi au moins la majorité des cours ont reçu une attestation officielle de leur participation à cette deuxième édition.

AXE 2.4

Gouvernement en ligne

L'utilisation des technologies de l'information et des communications fait également partie des moyens retenus par le Ministère pour améliorer l'accessibilité à certains de ses services. Cet engagement s'est traduit notamment par la possibilité pour les citoyens de faire en ligne leurs demandes de certificats de l'état civil.

Par ailleurs, il est difficile pour les citoyens qui ont besoin des services d'un commissaire à l'assermentation d'en trouver un, bien que le Québec en compte près de 45 000. Le Ministère a décidé de développer un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet.

Objectif 2.4.1 :

Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de certificats demandés en ligne	395 000[1]	L'application est disponible pour rodage depuis décembre 2007

1. Cette cible représente approximativement le nombre de certificats qui seront demandés en ligne d'ici le 31 mars 2010. Elle a été établie sur la base du nombre de demandes de certificats en ligne reçues au cours de 2007-2008, soit depuis décembre 2007.

Une application visant la réception des demandes de certificats par Internet a été développée en 2007-2008. Elle permet aux citoyens de transmettre au DEC des demandes de certificats en ligne de façon aussi sécuritaire que s'ils le faisaient manuellement. En effet, un service d'authentification gouvernementale, clicSEQUR, permet d'identifier les demandeurs, et le service P@iement en ligne du ministère des Finances du Québec permet à ceux-ci de payer en ligne les frais se rapportant à la publication des certificats.

En moyenne, depuis décembre 2007, le DEC reçoit quotidiennement environ 200 demandes en ligne (soit l'équivalent de 10 % du volume de réception des demandes).

Objectif 2.4.2 :

Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Création du registre des commissaires à l'assermentation sur Internet	Registre disponible en 2009-2010	La phase 1 du projet de développement des services en ligne du registre des commissaires à l'assermentation est réalisée à 80 %

L'implantation de l'ensemble de la phase 1 du projet de développement des services en ligne du registre des commissaires à l'assermentation est prévue pour le 2 juin 2008. Elle englobe la mise en place du site Web informationnel du registre des commissaires à l'assermentation. Plusieurs services en ligne seront alors disponibles :

- la demande de nomination d'un commissaire à l'assermentation, la demande de renouvellement d'une commission et le paiement des coûts associés à ces deux types de demandes;
- la consultation du registre, soit pour vérifier la validité d'une commission, soit pour rechercher un commissaire.

En outre, le Ministère disposera de fonctions de conservation électronique et d'information de gestion. Par la suite, il entamera les travaux de la phase 2, qui prévoit la mise en place de la fonction *changement d'adresse*. La fin de cette phase est prévue pour octobre 2008.

ORIENTATION 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION DU MINISTÈRE

La dernière orientation du plan comporte plusieurs mesures visant à moderniser le cadre de gestion du Ministère dans une perspective de performance. En effet, il est essentiel que la capacité organisationnelle du Ministère lui permette de mieux répondre à l'attente de la population dans un contexte où il connaîtra une diminution de son personnel en raison de nombreux départs à la retraite.

C'est pourquoi, pour répondre aux exigences impératives de pertinence, d'efficacité et d'efficience auxquelles il est soumis, le Ministère entend assurer le transfert de l'expertise du personnel occupant des postes déterminés comme vulnérables, et renforcer certaines compétences en gestion. Il entend aussi travailler activement au développement de partenariats et à la mise en commun de façons de faire. Enfin, le Ministère veut améliorer la mesure de sa performance en rendant disponibles des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés.

AXE 3.1

Maintien et développement de l'expertise

D'ici 2010, le Ministère connaîtra d'importants départs à la retraite dans plusieurs catégories d'emploi, particulièrement dans celle du personnel d'encadrement. Dans ce contexte, la pérennité des savoirs essentiels à la mission du Ministère fait l'objet d'une attention particulière : il est nécessaire d'assurer le transfert de l'expertise qui se trouve dans les postes déterminés comme vulnérables, particulièrement dans ceux où l'expertise est unique.

De plus, les nouveaux besoins découlant des changements observés dans l'environnement interne et externe soumettent les gestionnaires à de nouvelles exigences. Ce contexte les oblige à développer d'autres compétences, qui deviennent essentielles pour faire face aux défis et enjeux à venir; il est donc important pour le Ministère de favoriser la participation des gestionnaires à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion.

Objectif 3.1.1 :
Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Pourcentage des postes vulnérables pour lesquels l'expertise est transférée	100 %	Détermination des postes vulnérables

En 2007-2008, le Ministère a effectué une analyse de l'ensemble de ses postes afin de savoir lesquels sont vulnérables. En 2008-2009, le nombre de postes vulnérables devant faire l'objet d'un transfert d'expertise sera fixé, et des plans d'action prioritaires en matière de transfert d'expertise seront élaborés et mis en œuvre. L'élaboration et la mise en œuvre de ces plans d'action doivent se poursuivre d'ici 2010 pour l'ensemble des postes déterminés comme vulnérables.

Objectif 3.1.2 :
Favoriser le développement des compétences en gestion

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Pourcentage de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leur compétence en gestion	75 %	86,0 %

Le Ministère s'est doté d'un profil de compétences clés en gestion pour guider le développement de ses gestionnaires. Ce profil s'ajoute au profil gouvernemental de compétences du personnel d'encadrement élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor. Il comporte une dimension fonctionnelle, qui concerne l'environnement et la gestion des opérations, de même qu'une dimension humaine, qui se rapporte à la gestion de soi et des personnes.

Concrètement, 86,0 % des gestionnaires ont participé au forum annuel portant sur divers aspects de la gestion, soit la planification stratégique, l'accessibilité des services aux citoyens, le transfert d'expertise et la gestion des personnes. Par ailleurs, 60,0 % des gestionnaires ont aussi participé à au moins une autre activité visant le développement de leurs compétences en gestion. Ces gestionnaires ont également participé à des formations externes touchant divers aspects tels que la gestion publique, la gestion des personnes ou la gestion stratégique. De plus, en 2007-2008, la formation ministérielle sur l'éthique s'est poursuivie, et les gestionnaires ont pu participer à une formation sur l'impact des problématiques de santé mentale dans les équipes.

AXE 3.2
Partenariats pour l'amélioration de l'efficience

Le développement et la conclusion de partenariats ainsi que la mise en commun des façons de faire occupent une place importante dans le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère. Ces partenariats peuvent prendre diverses formes.

La mission du MJQ et celle du MSP sont complémentaires. Ces deux ministères doivent remplacer les systèmes qu'ils ont conçus pour soutenir l'administration de la justice, de concert avec le DPCP. C'est dans ce contexte qu'ils se sont associés pour proposer le développement du SIIJ, dont la première étape concerne le volet criminel et pénal. Ce système permettra l'échange d'informations entre les divers acteurs qui interagissent au sein du processus judiciaire. Ceux-ci pourront prendre des décisions mieux éclairées, ce qui permettra, entre autres, d'accroître la sécurité du public.

Dans sa recherche d'amélioration de l'efficience, le Ministère entend conclure des ententes de partenariat avec Services Québec, qui a pour mission de mettre en place un guichet unique, centralisant ainsi l'accès des citoyens aux services gouvernementaux. Le Ministère souhaite aussi conclure des ententes avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Ce centre vise à mieux intégrer les services de soutien administratif des ministères et organismes afin d'en améliorer la qualité tout en réduisant leurs coûts.

Enfin, le Ministère souhaite élargir la réflexion et la veille pour mieux être en mesure de proposer des règles de droit adaptées aux nouvelles réalités qui émergent dans l'environnement, entre autres le droit à la vie privée, l'importance de l'éthique pour une société, les changements que connaît la structure familiale, l'évolution des valeurs et la diversité ethnoculturelle. L'expertise de partenaires tels que les universités, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires pourrait aider à mieux connaître l'environnement actuel et les tendances.

Objectif 3.2.1 :
Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
État d'avancement de l'implantation du système d'information intégré	Système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales implanté dans un premier site	Nomination des instances responsables de la réalisation de la première étape du projet

Le MJQ, le MSP, le DPCP et le CSPQ ont convenu d'une entente de partenariat qui a pour objet la planification, la réalisation, l'implantation et l'exploitation technique de la première étape du projet SIIJ. Cette entente concerne le volet criminel et pénal et se déroulera au cours des trois prochaines années financières. Dans le cadre de cette entente, les partenaires ont déterminé les instances responsables de la réalisation de cette étape. Il s'agit du comité stratégique, du comité directeur, du conseil de direction du partenariat et du comité consultatif des intervenants.

Le comité stratégique a été constitué le 7 février 2008; il est chargé d'approuver les orientations et les solutions à retenir ainsi que d'assurer la cohérence du projet. Pour sa part, le comité directeur a été mis en place le 4 décembre 2007; il est chargé d'approuver la planification générale et d'effectuer le suivi de la gestion de l'ensemble du projet. Quant au conseil de direction du partenariat, il a été mis sur pied le 29 février 2008 pour approuver les objectifs généraux et spécifiques ainsi que le plan de réalisation annuel.

Un directeur général de même qu'une directrice de la réalisation agissant au nom du CSPQ à titre d'intégratrice de solutions en technologies de l'information ont été nommés, ainsi que trois gestionnaires de projet d'affaires. Ces gestionnaires représentent leur domaine d'affaires respectif (justice, sécurité publique et poursuites criminelles et pénales). Ils sont en fonction depuis décembre 2007, et les membres des équipes qu'ils pilotent ont été désignés.

Le comité consultatif des intervenants du milieu de la justice sera constitué au cours du printemps 2008; il permettra aux organisations qui y sont représentées de faire valoir leurs besoins et leurs points de vue sur le projet.

Ultimement, le SIIJ permettra la production et l'échange d'informations sur support numérique en tout temps entre les acteurs de l'administration de la justice en matières civile, pénale et criminelle ainsi qu'en matière de jeunesse. La technologie se met ainsi au service de l'administration de la justice. (Voir la section *Les ressources informationnelles*.)

Objectif 3.2.2 :

Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Entente conclue avec Services Québec	1 entente	Le Ministère a collaboré au projet d'accueil du Directeur de l'état civil par Services Québec

La Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives (2007, chapitre 32), présentée par la ministre responsable des services gouvernementaux, a été sanctionnée le 13 décembre 2007. Le décret numéro 129-2008 du 20 février 2008 a fixé au 1er avril 2008 l'entrée en vigueur de l'article 15 de cette loi, en vertu duquel le directeur de l'état civil et son personnel deviennent des membres du personnel de Services Québec.

Le Ministère a collaboré à des travaux visant à assurer que ce transfert se réalise harmonieusement.

Objectif 3.2.3 :

Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Entente conclue avec le Centre de services partagés du Québec	1 entente	2 ententes

Le 20 août 2007, le Ministère a signé une entente avec le CSPQ, par laquelle il transfère à cet organisme les activités du Ministère liées à la rémunération et aux avantages sociaux. Concrètement, selon cette entente, le Ministère conserve sa responsabilité à l'égard des résultats de ces opérations. Quant au CSPQ, il assure dorénavant le traitement de l'information relative à la rémunération et aux avantages sociaux, conformément aux dispositions conventionnelles, législatives et réglementaires. Bien qu'ils servent les mêmes clientèles que par le passé, les employés concernés par ce changement ont emménagé dans les locaux du CSPQ.

De plus, les activités de traduction du Ministère ont été transférées au CSPQ le 14 janvier 2008. Ces activités concernent la traduction des textes de nature juridique, notamment des projets de règlements, des règlements, des décrets, des arrêtés ministériels et des décisions du Conseil du trésor qui doivent être adoptés ou approuvés par le gouvernement en français et en anglais, avant leur publication à la *Gazette officielle du Québec*.

Objectif 3.2.4 :

Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre de rencontres des partenaires	6 rencontres[1]	2 rencontres

1. La cible requiert que le Ministère participe à six rencontres avec des partenaires différents, à l'occasion de divers forums (tels que comité, groupe de travail ou table de concertation) dont les travaux contribuent à l'évolution du droit et de la justice.

En 2007-2008, le Ministère a participé à plusieurs rencontres du Comité consultatif sur la justice en milieu cri. Ce comité a pour mandat de déterminer les besoins ainsi que de recommander les priorités et les stratégies à mettre en place en ce qui concerne l'amélioration des services et l'utilisation des montants versés. Composé de représentants des ministères de la Justice et de la Sécurité publique, du Secrétariat aux affaires autochtones, de l'Administration régionale crie et du Grand Conseil des Cris, il a été constitué à la suite de l'entente conclue, le 30 mai 2007, entre le Québec et le Grand Conseil des Cris concernant l'administration de la justice.

L'entente prévoit un certain nombre de mesures liées à l'administration de la justice devant être mises en œuvre par les organismes cris. Or, la participation du Ministère au sein du comité consultatif permet, en raison de l'expertise de ses représentants, de conseiller adéquatement les organismes cris en ce qui concerne les approches et les actions à privilégier pour favoriser la concrétisation des diverses mesures spécifiées dans l'entente.

Au cours du même exercice, le Ministère a participé aux rencontres du Comité directeur sur l'efficacité et l'accès en matière de justice. Créé à l'automne 2003 à l'initiative des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Justice, ce comité regroupe les sous-ministres de la Justice de quelques provinces (le Québec, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse, la Colombie-Britannique et l'Alberta) et de Justice Canada ainsi que des représentants de la magistrature (dont la Cour supérieure du Québec et la Cour du Québec) et des avocats qui pratiquent en défense. Son mandat consiste à identifier des problématiques communes liées à l'efficacité du système de justice criminelle, et à recommander des solutions concrètes qui tiennent compte des préoccupations de l'ensemble des intervenants du système judiciaire.

En novembre 2007, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Justice ont approuvé une série de recommandations inspirées des travaux du comité en vue de faciliter le déroulement des procès complexes de grande envergure, impliquant généralement le crime organisé.

AXE 3.3

Mesure de la performance

Toute administration moderne doit se soumettre à la nécessaire reddition de comptes afin de s'assurer de l'amélioration continue de sa performance et ainsi de répondre à l'attente légitime de la population concernant l'utilisation des deniers publics. Malgré l'existence d'indicateurs de gestion au Ministère, le fait qu'ils ne soient pas intégrés ne permet pas toujours de disposer d'information de qualité en temps opportun pour appuyer les autorités dans leur processus décisionnel.

Objectif 3.3.1 :

Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés

Indicateur	Cible d'ici 2010	Résultat 2007-2008
Nombre d'ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	6 ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	1 ensemble d'indicateurs de gestion révisés et intégrés

Le Ministère a procédé, en 2007-2008, à l'intégration et à la mise au point d'indicateurs de gestion en matière de ressources humaines. En s'appuyant d'abord sur une analyse de pertinence et en s'assurant de la possibilité d'obtenir les différentes données, le Ministère a conçu et réalisé un tableau de bord stratégique dans le domaine des ressources humaines.

Ce tableau de bord ministériel contient plusieurs indicateurs répartis à l'intérieur de quatre volets, soit le suivi de l'effectif, la gestion des ressources humaines, la santé au travail et le suivi des relations de travail. Il améliore indéniablement la qualité de l'information de gestion en matière de ressources humaines au Ministère.

Le Ministère a également procédé à la mise en place d'indicateurs de performance et à l'élaboration de maquettes de tableaux de bord, le tout en lien avec ses opérations relatives à la gestion du RDPRM, du registre des lobbyistes et de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale. Enfin, il a effectué une vérification exhaustive des données relatives aux délais d'audition qui a révélé qu'en matière civile, ces données comportaient des lacunes. Un comité réunissant des représentants du Ministère, de la Cour supérieure et de la Cour du Québec a été convoqué en janvier 2008 afin de convenir des ajustements à apporter à la méthode de calcul des délais.

LES RÉSULTATS 2007-2008

AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

La *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère a été rendue publique en mai 2001. Elle contient les objectifs généraux poursuivis en matière d'accueil, de renseignement et d'accessibilité. Elle contient également des objectifs spécifiques en ce qui concerne certains délais de traitement des demandes et le processus de traitement des plaintes.

Il n'y a pas eu de consultation sur le niveau de satisfaction de la clientèle, ni de mesure de l'atteinte des objectifs généraux de la *Déclaration de services aux citoyens*. Le Ministère n'est donc pas à même de connaître le degré d'atteinte de ces objectifs. Les résultats présentés ci-dessous font état du degré d'atteinte des objectifs spécifiques inclus dans la *Déclaration de services aux citoyens* qui ont été mesurés.

Objectif :

Vous accueillir avec toute l'attention que vous méritez

Indicateur	Cible	Résultat		
		2007-2008	2006-2007	2005-2006
% de palais et de points de service répondant aux normes de signalisation	Vos déplacements seront facilités par une signalisation claire, précise, visible et bien située	Cible atteinte en 2006-2007	100 %	96,6 %

Dès 2006-2007, le Ministère avait terminé les travaux visant l'amélioration de la signalisation dans les palais de justice et les points de service. Ainsi, au 31 mars 2007, l'objectif de 100 % était pleinement atteint.

De plus, une formation sur la courtoisie est offerte au personnel préposé à l'accueil. Au 31 mars 2008, 91,1 % du personnel concerné avait reçu cette formation, proportion semblable à celle enregistrée en 2006-2007 (90,1 %).

Objectif :
Vous renseigner adéquatement

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2007-2008	2006-2007	2005-2006
Services de justice					
Demandes de renseignements					
Téléphone[1]	% des appels répondus à l'intérieur de la cible	80 % des appels sont répondus en moins de 20 secondes	39,9 %	70,0 %	nd[2]
Courriel[3]	% de courriels répondus à l'intérieur de la cible	Délai maximal de 2 jours ouvrables	nd[2]	nd[2]	nd[2]
Courrier	% de réponses à l'intérieur de la cible	Délai maximal de 30 jours	98,7 %	99,6 %	100 %
Directeur de l'état civil[4]					
Demandes de renseignements					
Téléphone	Nombre moyen de secondes d'attente avant la prise d'appel	Délai maximal de 90 secondes pour prendre un appel	80[5] secondes	253 secondes	209 secondes
Courriel	% de courriels répondus à l'intérieur de la cible	Délai de réponse maximal de 10 jours	100 % (11 662 reçus)	99,0 % (19 862 reçus)	96,5 % (27 469 reçus)

1. Cette cible a été établie en 2006-2007 pour le Centre de communication avec la clientèle mis en place en 2005-2006.
2. Ces données ne sont pas disponibles (nd).
3. Les délais de réponse aux courriels n'ont pas été colligés.
4. Les objectifs du DEC ont été intégrés dans cette section même s'ils n'étaient pas inclus dans la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère adoptée en 2001.
5. Ces données sont calculées pour la période d'octobre 2007 à avril 2008 compte tenu d'un changement de système téléphonique.

LES SERVICES DE JUSTICE

Le Ministère offre à sa clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur ses différents services : le courrier, le courriel, l'accueil et le téléphone.

Depuis février 2006, le Ministère rend accessible un guichet unique de renseignements téléphoniques en matière de justice : le Centre de communication avec la clientèle (CCC). Les citoyens peuvent ainsi formuler leurs demandes de renseignements généraux par l'intermédiaire d'un numéro sans frais.

La diminution de la performance du CCC en 2007-2008 (39,9 %) comparativement à 2006-2007 (70,0 %) est attribuable au projet pilote d'élargissement de son panier de services. Ainsi, en 2007-2008, en plus des petites créances, du dépôt volontaire, du mariage et de l'union civile, l'offre de service du CCC portait sur les secteurs civil, familial et non contentieux, de même que sur celui de la faillite. Cet élargissement de l'offre de service a entraîné une augmentation de 38,5 % du nombre d'appels reçus au CCC, passant de 182 000 appels en 2006-2007 à près de 252 000 appels en 2007-2008. Le projet pilote a été réalisé sans ajout de nouveaux préposés, ce qui permettra de bien évaluer les besoins en cette matière en vue d'assurer avec succès le déploiement du panier de services du CCC à tous les palais de justice. Du personnel sera donc ajouté à celui qui est déjà en place au CCC afin de garantir la qualité des services, notamment le respect des délais fixés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

LE DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Le DEC a un service de renseignements à l'intention des citoyens; ceux-ci peuvent le joindre par téléphone et par courriel. Un numéro de téléphone a été mis à la disposition des citoyens de Québec et un autre, à la disposition des citoyens de Montréal. De plus, un numéro sans frais permet aux citoyens des autres régions de joindre le service.

Concernant les services téléphoniques du DEC, pour la période d'octobre 2007 à avril 2008, 67,1 % des appels ont obtenu une réponse à l'intérieur de 90 secondes. Des 530 696 appels reçus, 303 025 ont été traités par les préposés aux renseignements et 188 097 ont obtenu une réponse grâce au nouveau contenu de la messagerie vocale interactive (RVI). Sur l'ensemble des appels reçus, 92,5 % des appels ont été répondus. Cette bonne performance du centre d'appels est redevable aux mesures implantées en 2006-2007 en vue d'accroître le rendement des préposés.

En ce qui concerne les demandes de renseignements par courriel, l'objectif est atteint. À quelques exceptions près, tous les courriels ont obtenu une réponse à l'intérieur de 10 jours ouvrables.

Objectif :
Vous offrir des services qui vous rendent justice si vous agissez à titre de juré

Indicateur		Cible	Résultat		
			2007-2008	2006-2007	2005-2006
Indemnités et allocations	% des jurés payés dans la semaine	100 % des indemnités et des allocations auxquelles les jurés ont droit sont versées chaque semaine	96,6 %	93,4 %	90,7 %

Au cours des trois dernières années, la performance s'est améliorée de façon constante. Cette bonne performance s'explique par la mise en place de mesures permettant un suivi plus rigoureux.

Objectif :
Vous offrir des services qui vous rendent justice si vous êtes une personne victime d'acte criminel

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2007-2008	2006-2007	2005-2006
Formulaire sur les conséquences du crime	% de formulaires transmis dans les 10 jours de la comparution	100 % des formulaires sont transmis aux victimes à l'intérieur des 10 jours de la comparution de l'accusé	96,9 %	96,0 %	89,8 %
Salle d'audience	% de palais ayant une salle d'attente	100 % des palais sont dotés d'une salle d'attente à l'intention des victimes	100 %	100 %	100 %
Témoignage des enfants	% de demandes répondues favorablement	100 % des enfants peuvent témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur lorsque les circonstances le requièrent ou lorsque le juge y consent	100 %	100 %	100 %

Les résultats démontrent que le Ministère porte une attention particulière à la qualité des services offerts aux personnes victimes d'actes criminels. Ainsi, toutes les cibles sont atteintes à l'exception de celle concernant le pourcentage de formulaires transmis aux victimes dans les 10 jours suivant la comparution de l'accusé. Toutefois, ce pourcentage est en augmentation constante depuis 2005-2006.

Par ailleurs, afin d'offrir aux personnes victimes d'actes criminels des services qui leur rendent justice, le Ministère s'assure de l'application du programme CAVAC-Info. Ce programme permet aux victimes d'actes criminels :

- de connaître dans les meilleurs délais le nom et les coordonnées de la personne chargée de leur dossier devant le tribunal;
- d'être informées, pendant toute la durée de la procédure, des décisions les concernant;
- d'être informées, dès la remise en liberté de leur agresseur, des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci durant les procédures.

Pour ce faire, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) prévoit, dans les conventions d'aide financière conclues avec les CAVAC, l'obligation d'offrir ce service.

Objectif :
Vous offrir des services diligents

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2007-2008	2006-2007	2005-2006
Services de justice					
Mariage civil	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	100 % des entrevues offertes dans un délai maximal de 15 jours[1]	93,3 %	95,1 %	95,2 %
Petites créances	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	100 % des entrevues offertes dans un délai maximal de 15 jours[1]	89,4 %	91,2 %	79,4 %
Directeur de l'état civil[2]					
Demandes d'inscription au registre de l'état civil					
Décès	% de demandes répondues dans les 5 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 5 jours	72,0 %	60,9 %	67,6 %
Mariage	% de demandes répondues dans les 15 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 15 jours	38,1 %	16,8 %	99,3 %
Union civile	% de demandes répondues dans les 15 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 15 jours	98,7 %	98,1 %	100 %
Naissance	% de demandes répondues dans les 20 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 20 jours	92,3 %	93,2 %	99,8 %
Demandes de délivrance d'un certificat					
Décès	% de demandes répondues dans les 12 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 12 jours	80,4 %	53,5 %	42,9 %
Mariage	% de demandes répondues dans les 12 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 12 jours	75,2 %	48,5 %	40,7 %
Union civile	% de demandes répondues dans les 12 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 12 jours	88,9 %	nd	nd
Naissance	% de demandes répondues dans les 12 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 12 jours	83,4 %	65,5 %	49,8 %
Demandes de traitement accéléré					
	% de demandes répondues dans les 3 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 3 jours	92,8 %	79,6 %	78,3 %
Requêtes de changement de nom ou de mention de sexe					
	% de demandes répondues dans les 120 jours	100 % des demandes répondues dans un délai maximal de 120 jours	92,5 %	84,6 %	66,5 %

1. La cible traduit le fait que l'on offre de fixer un rendez-vous qui aura lieu dans les 15 jours suivant la demande. Les personnes peuvent accepter la date ainsi fixée, ou demander expressément que le rendez-vous soit fixé à une date ultérieure.
2. Les objectifs du DEC ont été intégrés dans cette section même s'ils n'étaient pas inclus dans la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère adoptée en 2001.

LES SERVICES DE JUSTICE

En ce qui concerne l'objectif lié au mariage civil, 93,3 % des entrevues ont eu lieu dans un délai de 15 jours. Pour ce qui est des petites créances, le pourcentage atteint en 2007-2008 (89,4 %) est semblable à celui enregistré en 2006-2007 (91,2 %).

LE DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Dans l'ensemble, en 2007-2008, les résultats concernant le processus d'inscription au registre de l'état civil sont semblables ou meilleurs que ceux enregistrés en 2006-2007.

En ce qui a trait aux résultats relatifs à l'inscription des actes de mariage au registre de l'état civil, bien qu'ils se soient améliorés de plus de 100 % comparativement à l'année précédente, ils demeurent inférieurs aux résultats relatifs à l'inscription des autres actes. Cette situation s'explique principalement par la concentration importante des demandes d'inscription des actes de mariage durant une période de l'année; il en résulte une hausse substantielle du volume de travail dans une courte période de temps.

Or, en ce qui concerne le délai d'inscription d'un acte de mariage au registre de l'état civil, bien qu'il soit supérieur au délai d'inscription des autres actes, il a un impact négligeable sur le délai auquel est soumis le citoyen lorsqu'il attend son certificat ou sa copie d'acte.

Le personnel du DEC inscrit les actes au registre selon leur ordre d'arrivée, et ceux-ci sont donc en attente selon le même ordre. Cette façon de procéder ne cause aucun problème à la majorité des citoyens concernés par les actes de mariage, puisque peu d'entre eux auront besoin d'un certificat ou d'une copie d'acte. En effet, parmi toutes les situations exigeant que le citoyen produise un certificat ou une copie d'acte provenant des registres de l'état civil, celles qui exigent la production d'un certificat ou d'une copie d'acte de mariage sont les moins nombreuses.

Ainsi, lorsqu'un citoyen demande un certificat de mariage ou une copie d'acte de mariage, le personnel du DEC est en mesure de donner la priorité à sa demande, que l'acte ait été inscrit au registre ou qu'il soit en attente d'une inscription.

Les bons résultats obtenus concernant le traitement des demandes de délivrance d'un certificat reflètent les efforts déployés au cours des deux dernières années pour améliorer les délais de traitement. Cette amélioration de la performance du DEC en ce qui a trait au délai de traitement des demandes est observable aussi bien dans les cas où le citoyen demande le traitement normal (12 jours) que dans ceux où il demande le traitement accéléré (3 jours).

En ce qui concerne le changement de nom, la mise en place d'une nouvelle équipe de travail et l'amélioration des processus, favorisant notamment une résolution plus rapide des cas complexes, ont permis d'améliorer la rapidité de traitement de ces dossiers.

Objectif :
Mettre les nouvelles technologies à votre service

Indicateur	Cible	Résultat		
		2007-2008	2006-2007	2005-2006
Bureau des infractions et amendes (BIA)				
Maintien d'un service téléphonique sans frais	Si un constat d'infraction vous est remis ou si vous avez une amende à payer, vous avez accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais vous permettant de parler à un préposé selon l'horaire affiché dans les différents points de service	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau

Durant l'exercice 2007-2008, les citoyens ont eu accès gratuitement à un service automatisé de paiement et de renseignements généraux 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Des préposés répondent aux demandes de renseignements téléphoniques durant les heures d'ouverture selon l'horaire affiché dans le site Internet **www.amendes.qc.ca**, soit les lundis, mardis, jeudis et vendredis, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, et le mercredi, de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

De plus, les citoyens peuvent en tout temps payer leur amende en ligne **www.amendes.qc.ca**, en toute sécurité.

Objectif :
Mettre les nouvelles technologies à votre service

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2007-2008	2006-2007	2005-2006
Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)					
Certification des documents	% des documents certifiés le jour même	100 % des documents certifiés au jour le jour	81,1 %	94,3 %	85,6 %
Modes d'accès des services	Maintien de la disponibilité des modes d'accès	Rendre accessibles les services du registre par la poste, par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique, par le site Internet ou par transfert sécurisé	100 %	100 %	100 %
Accessibilité électronique du registre	Accessibilité électronique selon l'horaire	Rendre le registre accessible électroniquement, pour consultation, entre 8 h 30 et 21 h en semaine, et entre 8 h 30 et 17 h le samedi	98,8 %	99,4 %	98,8 %
Dépôt électronique des réquisitions	Possibilité en tout temps de dépôt électronique de réquisitions	Permettre le dépôt électronique de réquisitions d'inscription de droits 24 heures par jour, 7 jours par semaine	99,9 %	99,8 %	99,9 %

Les résultats obtenus permettent de conclure que dans l'ensemble, les cibles visant à mettre les nouvelles technologies au service des clients du RDPRM ont été pratiquement atteintes.

Toutefois, il y a lieu de commenter les résultats obtenus concernant la certification de documents par le RDPRM. Ainsi, en 2007-2008, 81,1 % des droits ont été publiés dans un délai de 24 heures ou moins après la présentation de la réquisition d'inscription, comparativement à 94,3 % en 2006-2007. La baisse de performance en 2007-2008 est attribuable au fait que l'unité responsable de la certification au RDPRM s'est vu confier deux nouveaux mandats, soit la prise en charge du registre des commissaires à l'assermentation et celle du registre des lettres patentes foncières, sans que de nouvelles ressources lui aient été allouées. Cette situation a affecté la capacité de l'unité à certifier les documents dans un délai de 24 heures ou moins après la présentation de la réquisition.

De nouvelles procédures ont été mises en place pour améliorer le processus de certification des documents, permettant de rétablir la situation en fin d'exercice financier. Ainsi, en février et en mars 2008, 99,4 % des droits ont été certifiés dans un

délai de 24 heures ou moins. Il est aussi à noter que pour l'exercice 2007-2008, 93,8 % des droits ont été certifiés dans un délai de 30 heures ou moins après la présentation des réquisitions d'inscription.

De plus, en juin 2008, le développement de services électroniques au registre des commissaires à l'assermentation permettra au Ministère de concentrer ses efforts sur le traitement des droits au RDPRM, ce qui devrait permettre d'améliorer les résultats relatifs à la certification.

En ce qui a trait à l'accessibilité électronique du RDPRM, les résultats sont, depuis le 24 juin 2007, colligés en fonction d'une plage horaire plus large que celle prévue dans la *Déclaration de services aux citoyens*, selon laquelle la consultation est offerte du lundi au vendredi, de 8 h à 23 h, et les samedis et dimanches, de 8 h à 17 h.

Objectif :
Traiter vos plaintes avec diligence

Indicateurs	Cibles	Résultats		
		2007-2008[1]	2006-2007[1]	2005-2006
% de retours d'appel dans les deux jours ouvrables	100 % des plaintes ont un retour d'appel dans les deux jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
% des réponses ou avis de report dans les 30 jours ouvrables	100 % des plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	98,6 %	100 %	94,7 %

1. Ces données excluent les plaintes adressées au DPCP, créé en mars 2007.

Au cours de l'année 2007-2008, le bureau des plaintes du Ministère a reçu et traité 71 plaintes, dont 26 ont été reçues par téléphone.

Dans tous les cas, le Ministère a respecté son engagement d'assurer un retour d'appel dans les deux jours ouvrables. En ce qui concerne le traitement comme tel, seule une plainte n'a pas été traitée dans le délai fixé.

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

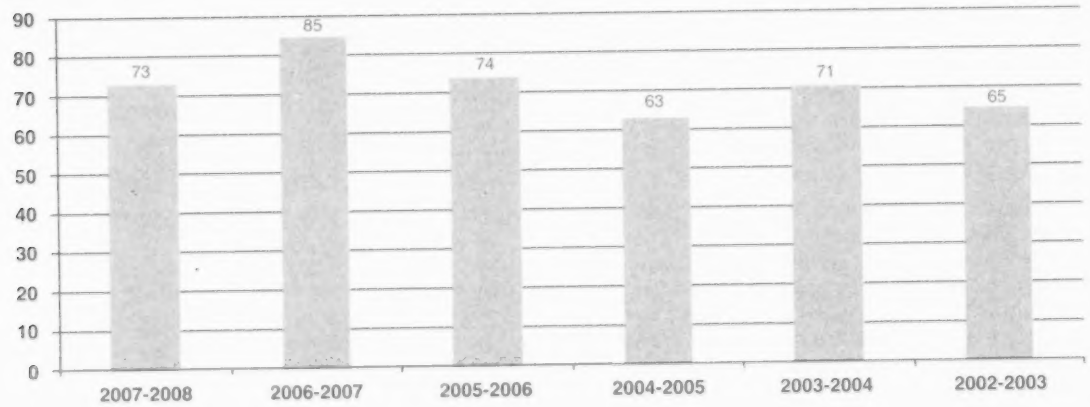
La présente section porte sur les résultats des activités du Ministère liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes. Le Ministère y fait état du traitement des demandes d'accès aux documents ainsi que des actions qu'il a accomplies relativement à la protection des renseignements personnels et à l'application de sa politique linguistique. S'y trouvent également les actions prises par le Ministère pour contribuer au *Plan d'action 2007-2010 en matière d'égalité entre les femmes et les hommes*, les réalisations visant à alléger la réglementation ou à simplifier les formalités administratives touchant les entreprises ainsi que de l'information relative au partage des produits de la criminalité. Enfin, le Ministère y présente les mesures prises pour assurer le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

L'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Ministère a reçu 73 demandes d'accès à des documents. Ces demandes étaient formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

Durant l'exercice 2007-2008, 75 demandes d'accès (dont 3 demandes qui avaient été reçues en 2006-2007) ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la loi. Une dernière demande reçue au mois de mars 2008 obtiendra une réponse au début de l'exercice 2008-2009.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION



Le délai moyen de traitement des demandes d'accès en 2007-2008 est de 10,2 jours, comparativement à 14,8 jours en 2006-2007. Durant l'exercice 2007-2008, toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils, le délai maximal prévu par la loi. Soulignons que la loi prévoit qu'une réponse doit être donnée au demandeur dans les 20 jours, et que ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas 10 jours. Au Ministère, 80,0 % des demandes traitées ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de 20 jours.

Les demandes reçues proviennent principalement des particuliers (38,4 %), des journalistes (28,8 %) et des avocats (8,2 %). Par ailleurs, toutes les demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs. En 2007-2008, aucun dossier n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR 2007-2008

Nature de la réponse	Dossiers ayant obtenu une réponse	% des dossiers
Transmission intégrale des documents	21	28,0 %
Transmission partielle des documents	17	22,7 %
Refus de transmettre des documents	3	4,0 %
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)	16	21,3 %
Documents inexistants	16	21,3 %
Autres (traitement suspendu, désistement, droit de consultation)	2	2,7 %
Total	**75**	**100 %**

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2007-2008, diverses activités relatives à la protection des renseignements personnels ont été réalisées, entre autres :

- l'examen de la conformité de quatre projets de sondage à la lumière des règles ministérielles de procédure sur les sondages réalisés par le Ministère ou l'un de ses contractants;
- l'inscription au rapport annuel de gestion du Ministère des ententes administratives sur la communication de renseignements nominatifs sans le consentement de la personne touchée. L'article 67 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1) prévoit qu'un organisme public peut, sans le consentement de la personne visée, communiquer un renseignement nominatif à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette communication soit ou non prévue expressément par la loi;
- la réalisation d'interventions auprès du personnel chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels à l'intérieur du Ministère (rencontres, conseils, etc.).

LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE CONCERTATION

Le Ministère assure le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. Durant l'exercice 2007-2008, ses membres se sont réunis à six reprises pour discuter de points d'intérêt communs et pour garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, adoptée en 1996 par le Conseil des ministres, le Ministère s'est doté d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française. La version définitive de cette politique a été entérinée en 1998 par le conseil de direction du Ministère et est accessible à tout le personnel sur le site intranet.

Dans toutes les unités administratives, le personnel doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, une attention particulière a été portée à la rédaction des lois et des règlements pour s'assurer de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. Pour sa part, le Ministère a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans certains textes diffusés auprès du public.

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Ministère est responsable, conjointement avec le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF), de l'action gouvernementale en matière de violence faite aux femmes. À cet égard, trois engagements ont été inscrits au plan d'action gouvernemental *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait – Plan d'action 2007-2010*. Ces engagements ont pour objectifs de prévenir et de contrer la violence conjugale et les agressions sexuelles.

Le premier engagement prévoit qu'il faut continuer à mener des campagnes de sensibilisation et d'éducation sur la problématique de la violence faite aux femmes. Cette mesure a été réalisée par la poursuite des phases III et IV de la campagne lancée en 2006 :

- Le 27 mars 2007, sur le thème *La violence conjugale est un crime*, un nouveau message télévisé a été diffusé. Il invite les personnes victimes de violence conjugale à contacter les services de police.
- Dans le contexte des Journées d'action contre la violence faite aux femmes, le message diffusé pendant la phase précédente a de nouveau été diffusé pendant trois semaines, à environ 775 reprises à la télévision et sur près de 500 écrans dans 74 cinémas répartis dans l'ensemble des régions du Québec.

Pour satisfaire un autre engagement, chacun des ministères partenaires de la mise en œuvre des engagements du *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* a préparé un état de situation des mesures réalisées ou en cours de réalisation pour l'année 2007. Les différentes fiches présentant cet état de situation seront déposées au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle coprésidé par le MJQ et le MCCCF.

Le plan prévoit également l'élaboration et le lancement d'un plan d'action gouvernemental en matière d'agression sexuelle. Conformément à ce que prévoit cette action, la ministre de la Culture, des Communications et de la Condition féminine et le ministre de la Justice ont annoncé par voie de communiqué, le 30 mai 2007, le dépôt du *Rapport sur la mise en œuvre des engagements gouvernementaux 2001-2006 – Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle*. Ce rapport rend compte des réalisations des ministères partenaires au regard des orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle. Par la suite, des rencontres de consultation avec les membres du Comité-conseil en matière d'agression sexuelle ont permis au Ministère de compiler les nombreuses suggestions recueillies, qui ont servi de base à la rédaction d'un projet de plan d'action au cours de l'année 2007-2008.

Finalement, le Ministère est responsable d'un engagement visant à offrir des services d'aide et de protection aux femmes migrantes. À cet effet, le Ministère a mis sur pied un comité sur la traite des femmes migrantes. Au cours de l'exercice 2007-2008, le comité a tenu trois rencontres qui lui ont permis notamment de terminer la consultation d'organismes ayant une connaissance du phénomène de la traite au Québec. Les travaux de rédaction du rapport sont actuellement en cours.

LE PARTAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

Un décret établissant le partage du produit des biens confisqués en application du Code criminel et de certaines lois fédérales a été adopté en mars 1999. Les bénéficiaires des produits de la criminalité sont les ministères, organismes ou autres autorités qui participent aux opérations conduisant à la confiscation des biens, le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) et les organismes communautaires dont l'objet principal est la prévention de la criminalité.

En vertu de l'article 14 de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (L.R.Q., chapitre D-9.1.1), c'est le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) qui administre, pour le Procureur général, les biens saisis, bloqués ou confisqués. Quant à la responsabilité du partage, elle relève du ministre. Ainsi, en juin 2007, il y a eu partage d'un montant net de 8 360 845 $ provenant des biens confisqués entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007, ce qui porte le total partagé depuis 1999 à 55 859 882 $. Le tableau de la page suivante présente les montants octroyés en juin 2007 et le nom des bénéficiaires à qui ils ont été octroyés.

Le produit de la vente des biens confisqués au cours de l'exercice financier 2006-2007 s'élève à 2 255 208 $, soit 1 355 558 $ pour les immeubles, 280 193 $ pour les véhicules et 619 457 $ pour les autres biens. Au cours de cette même période, le DPCP a déboursé 715 543 $ pour l'administration de ces biens.

BÉNÉFICIAIRES ET MONTANTS OCTROYÉS PROVENANT DES BIENS CONFISQUÉS (EN DOLLARS)

Bénéficiaires	2007-2008	Depuis 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000	9 440 356
Organismes communautaires	1 250 000	9 440 356
Ministre des Finances	1 680 423	9 051 681
Sûreté du Québec	1 344 220	7 066 702
Service de police de la Ville de Montréal	1 145 150	9 775 536
Escouades régionales mixtes	963 704	6 614 906
Autres municipalités et corps policiers	552 348	4 126 171
Info-crime Québec et Info-crime inc.	175 000	344 174
Total	**8 360 845**	**55 859 882**

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Les ministères et organismes doivent, depuis l'année 2002-2003, faire état des actions entreprises pour donner suite aux recommandations contenues dans les rapports du Vérificateur général du Québec depuis l'exercice 2001-2002. Le Ministère n'a aucun suivi d'actions à assurer, si l'on excepte les recommandations du Vérificateur général du Québec visant le Bureau des infractions et amendes (BIA). À ce sujet, le lecteur est invité à consulter le rapport de gestion du BIA.

De plus, le Ministère n'a fait l'objet d'aucune recommandation de la part du Vérificateur général dans son rapport 2007-2008 (tome I, tome II et tome III).

ANNEXE

LES ORGANISMES RELEVANT DU MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2008, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les pages qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes ainsi que les principaux services qu'ils offrent à la population du Québec. Pour obtenir plus de renseignements sur ces organismes, il faut se reporter à leur rapport annuel de gestion et à leurs diverses publications.

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

La CDPDJ a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., chapitre C-12). Elle veille à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., chapitre A-2.01). Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., chapitre P-34.1) et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, chapitre 1).

La CDPDJ offre directement à la population, partout au Québec, des services d'accueil, de médiation, d'enquête, de représentation judiciaire, d'information, de communication et d'éducation aux droits ainsi que des services liés à l'implantation et à la mise en œuvre de programmes d'accès à l'égalité.

Elle prépare également des mémoires, des avis, des analyses et des recommandations pour l'Assemblée nationale, pour le gouvernement et pour tout intervenant concerné par les droits et libertés ou par les droits de la jeunesse.

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

La CSJ, créée par la Loi sur l'aide juridique (L.R.Q., chapitre A-14), a le mandat de veiller à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes qui répondent aux critères d'admissibilité. Elle a créé 11 centres communautaires juridiques dans les régions et se consacre notamment à leur financement et à la nomination des membres de leur conseil d'administration. Elle coordonne ses activités avec celles de ces centres tout en privilégiant la concertation et la collaboration entre eux en ce qui a trait à l'utilisation rationnelle des ressources. Elle a le pouvoir d'enquêter sur leur administration financière.

La CSJ voit à ce que les centres communautaires juridiques maintiennent des bureaux d'aide juridique dans la région qu'ils servent, et qu'ils engagent les professionnels de même que les autres employés nécessaires à leur fonctionnement.

De plus, elle s'assure :

- que chaque centre respecte son mandat et agit conformément à la Loi sur l'aide juridique;
- que la gestion de l'admissibilité financière gratuite ou avec contribution est adéquate;
- que le service de garde téléphonique provincial est disponible à tout moment en matière criminelle ou pénale pour toute personne, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique, afin de lui permettre d'avoir recours gratuitement à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention;
- que le comité de révision mis en place reçoit les demandes de révision;
- que les honoraires des avocats de cabinets privés sont payés;
- que la création et le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles sur leurs droits et leurs obligations sont encouragés;
- que la poursuite d'études et d'enquêtes de même que l'établissement de statistiques sont favorisés afin de mieux planifier l'évolution du système d'aide juridique.

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Le CJA a pour fonctions d'édicter un code de déontologie applicable aux membres du TAQ, et de recevoir et d'examiner toute plainte formulée contre un membre de ce tribunal ou de la Commission des lésions professionnelles, un commissaire de la Commission des relations du travail ou un régisseur de la Régie du logement, concernant un manquement au code de déontologie applicable ou aux règles relatives aux conflits d'intérêts ou aux fonctions incompatibles.

De plus, le CJA publie annuellement dans la Gazette officielle du Québec la liste des ministères et organismes qui font partie de l'Administration et celle des organismes chargés de trancher des litiges opposant un administré à une autorité décentralisée. Le CJA peut également faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que ce dernier lui soumet, et lui faire des recommandations en ce qui concerne l'administration de la justice administrative par les organismes sur lesquels le CJA a juridiction.

LE DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES

Le DPCP dirige pour l'État, sous l'autorité générale du ministre de la Justice et Procureur général, les poursuites découlant de l'application du Code criminel, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, chapitre 1) et de toute autre loi fédérale pour laquelle le Procureur général du Québec a le pouvoir d'agir comme poursuivant.

Le DPCP agit également comme poursuivant dans toute affaire où le Code de procédure pénale s'applique. De plus, le DPCP conseille les corps policiers chargés de l'application des lois au Québec relativement à tous les aspects d'une enquête ou d'une poursuite en matières criminelle et pénale.

Pour réaliser cette mission, le DPCP compte sept bureaux spécialisés, soit le Bureau de la qualité des services professionnels, le Bureau des affaires criminelles et jeunesse, le Bureau des affaires pénales, le Bureau de lutte aux produits de la criminalité, le Bureau de lutte au crime organisé, le Bureau de service-conseil et le Bureau de la jeunesse de Montréal.

Les procureurs attitrés aux poursuites criminelles et pénales sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois et accomplissent leur travail dans 39 points de service. Les bureaux des grands centres peuvent compter sur des équipes spécialisées, notamment en matière d'appels, de fraudes, de crimes contre la personne, de jeunes contrevenants et de drogues.

Les procureurs des régions du Nord-du-Québec et de la Côte-Nord sont également appelés à servir, de façon itinérante, les nombreuses communautés autochtones réparties sur leur immense territoire.

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS

Organisme créé par la Loi sur le recours collectif (L.R.Q., chapitre R-2.1), le FARC a pour mandat de contribuer au financement des recours collectifs et de diffuser des renseignements au sujet de l'exercice de ceux-ci.

En effet, la Loi sur le recours collectif permet à toute personne physique, à toute corporation à but non lucratif régie par la partie III de la Loi sur les compagnies (L.R.Q., chapitre C-38), à toute coopérative régie par la Loi sur les coopératives (L.R.Q., chapitre C-67.2) et à toute association de salariés au sens où l'entend le Code du travail (L.R.Q., chapitre C-27), dans la mesure où les conditions prescrites sont satisfaites, d'obtenir du FARC le soutien financier nécessaire pour qu'un recours collectif puisse être exercé ou continué. Ce soutien aide les personnes ou organismes concernés à entreprendre un recours collectif (art. 999 et suivants du Code de procédure civile [L.R.Q., chapitre C-25]) et à poursuivre au civil, tant en première instance qu'en appel, pour le compte de personnes dont les réclamations se ressemblent suffisamment pour justifier leur regroupement dans une même cause.

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

La mission de l'OPC est de protéger les consommateurs québécois et de défendre leurs intérêts. Pour ce faire, il les informe, les éduque, applique les lois placées sous sa responsabilité et favorise la concertation entre les agents socioéconomiques.

L'OPC administre quatre lois et leurs règlements d'application : la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1), la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10), la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001) et la Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2).

Selon l'article 292 de la Loi sur la protection du consommateur, l'OPC a le mandat :

- de surveiller l'application de la Loi sur la protection du consommateur et de toute autre loi dont la surveillance lui incombe;
- de recevoir les plaintes des consommateurs, d'éduquer et de renseigner la population en ce qui a trait à la protection du consommateur et, s'il y a lieu :
  - de transmettre ses recommandations au ministre;
  - de promouvoir et de subventionner la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur, et de coopérer avec ces services ou organismes;
  - de sensibiliser les commerçants, les fabricants et les publicitaires aux besoins et aux demandes des consommateurs;
  - de promouvoir les intérêts des consommateurs devant tout organisme gouvernemental dont les activités affectent le consommateur;
  - de coopérer avec les ministères ou organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur et de coordonner le travail accompli en cette matière par ces ministères et organismes.

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC

L'OPQ, créé par le Code des professions (L.R.Q., chapitre C-26), est un organisme autonome et extrabudgétaire qui relève du ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Principalement chargé de veiller à ce que les ordres professionnels assurent la protection du public utilisateur de services professionnels, il conseille également le gouvernement sur la législation professionnelle. Il le conseille entre autres sur l'opportunité de créer ou de maintenir des ordres professionnels.

L'OPQ veille à ce que l'exercice et le développement des professions soient faits en offrant au public une garantie de compétence et d'intégrité.

À cette fin, l'Office :

- s'assure que les ordres détiennent les moyens appropriés à leur mandat;
- conseille le gouvernement sur les orientations permettant l'amélioration constante du système professionnel;
- veille à l'adaptation de l'encadrement juridique du système professionnel;
- favorise l'efficacité des mécanismes établis au sein des ordres;
- voit à ce que le public soit informé et représenté dans les ordres.

Il existe actuellement 45 ordres professionnels regroupant plus de 300 000 membres.

Enfin, l'OPQ veille à ce que les règles, les institutions et les mécanismes du système professionnel soient à jour, c'est-à-dire adaptés aux besoins du public, des professionnels et de la société québécoise en général.

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE

Organisme créé par la Loi sur la Société québécoise d'information juridique (L.R.Q., chapitre S-20), la SOQUIJ a pour mandat de promouvoir la recherche, le traitement et le développement de l'information juridique en vue d'en améliorer la qualité et l'accessibilité au profit de la collectivité.

De plus, la SOQUIJ agit à titre de diffuseur officiel des banques de données appartenant au Ministère.

La SOQUIJ recueille, analyse, diffuse et publie l'information juridique en provenance des tribunaux et des institutions québécoises. Ses produits, à haute valeur ajoutée, sont diffusés auprès de la communauté juridique, du monde des affaires et du monde du travail. Ils sont commercialisés sur support papier (publications) et virtuel (Internet). Ces produits sont :

- la documentation juridique en ligne dans le site **www.azimut.soquij.qc.ca**;
- les recueils, bulletins et annuaires de jurisprudence;
- certaines lois annotées;
- les textes intégraux des jugements;
- un service de formation et d'aide à l'utilisation;
- un service-conseil et un partenariat en édition juridique.

La plupart des titres sont offerts au moyen d'un abonnement annuel. Le détail des produits et services de la SOQUIJ se trouve à l'adresse **www.soquij.qc.ca**.

De plus, la SOQUIJ, en collaboration avec le Ministère, met gratuitement à la disposition du grand public les décisions des tribunaux du Québec sur le site **www.jugements.qc.ca**.

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Le TAQ a pour mission d'offrir au citoyen un tribunal spécialisé, indépendant et impartial pour qu'il puisse y faire valoir ses droits à la suite d'une décision prise par l'Administration dans le domaine des affaires sociales, immobilières ou économiques, ou en ce qui concerne le territoire et l'environnement, ou encore lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

Le TAQ comporte quatre sections :

- La *Section des affaires sociales* est principalement chargée des recours ayant trait, entre autres, à la sécurité du revenu, à l'aide et aux allocations sociales, à la santé mentale, aux services sociaux et de santé, à l'immigration, aux régimes de rentes et à certains régimes d'indemnisation.
- La *Section des affaires immobilières* a compétence en matière de fiscalité municipale, en ce qui concerne la pertinence et l'exactitude des inscriptions aux rôles d'évaluation foncière et de la valeur locative ainsi qu'en ce qui concerne la détermination des indemnités en cas d'expropriation.

- La *Section du territoire et de l'environnement* dispose des recours portant sur la protection du territoire agricole et de l'environnement.
- La Section des affaires économiques a compétence en matière de conflits relatifs à des permis et à des autorisations relevant de diverses lois assurant la régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.

Les dirigeants des organismes au 31 mars 2008

CDPDJ :	Gaétan Cousineau, président
CSJ :	Denis Roy, président
CJA :	Laurent McCutcheon, président
DPCP :	Louis Dionne, directeur
FARC :	Jean Bernier, président
OPC :	Louis Borgeat, président
OPQ :	Jean Paul Dutrisac, président
SOQUIJ :	Guy Mercier, président
TAQ :	Jacques Forgues, président

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007-2008

BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,

Fernand Archambault

Québec, octobre 2008

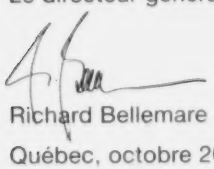
C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau », pour l'année financière se terminant le 31 mars 2008.

Tout au long de l'année, le *Plan d'action 2007-2008* du Bureau a servi de cadre de référence au personnel pour la réalisation de ses activités.

Le Bureau a atteint la majeure partie des objectifs dont son équipe de direction avait convenu au début de l'année. En poursuivant quotidiennement ses activités, le Bureau s'inscrit dans un processus d'amélioration continue afin d'optimiser ses résultats d'opération tout en participant au plan de réduction de la taille de l'État. Il désire toujours améliorer son service auprès des citoyens, des mandants et des partenaires, et préserver la portée de sa mission, qui vise le fonctionnement efficace et équitable du système de justice.

Je tiens à remercier le personnel du Bureau pour sa contribution à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

Le directeur général,



Richard Bellemare

Québec, octobre 2008

La déclaration de la direction 77

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 79

L'ORGANISATION 81

La mission 83

La clientèle 83

Les services 83

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION 85

Le budget 87

L'effectif 87

Le volume des activités 88

Les revenus et les recettes 89

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2007-2008* DU BUREAU 91

Orientation 1

Assurer une gestion efficace des constats et des rapports d'infraction, et garantir l'exécution des jugements 93

Orientation 2

Informer les citoyens afin qu'ils comprennent mieux l'administration du système de justice au regard de la mission du Bureau 94

Orientation 3

Prendre des mesures pour améliorer la satisfaction de la clientèle et les services offerts 95

Orientation 4

Moderniser le cadre de gestion 98

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 103

ANNEXE 107

Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2007-2008 109

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du directeur général et des autres membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes, en place au 31 mars 2008. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2007-2008* du Bureau et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ces derniers sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice. (Voir *Les résultats 2007-2008 au regard de la* Déclaration de services aux citoyens.)

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Richard Bellemare

Directeur général

Simon Bessette

Chef du service de l'administration des constats, par intérim

Marie Boivin

Directrice de la perception des amendes

Céline Dufresne

Chef du traitement des plaidoyers-paiements et du centre de relations clientèle

Danielle Dupont

Directrice de la gestion des infractions, par intérim

Nicole Martel

Directrice du soutien aux opérations

Me Francine Moyen

Conseillère juridique

Julie Tremblay

Conseillère en gestion

Québec, octobre 2008

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin, CA

Québec, 14 octobre 2008

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2007-2008 a été produit, pour être déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au Bureau durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du Bureau, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice. (Voir *Les résultats 2007-2008 au regard de la* Déclaration de services aux citoyens).

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2007-2008. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

LA MISSION

À titre de participant de l'administration de la justice, le Bureau des infractions et amendes a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction relevant principalement du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le Bureau doit exécuter, parmi les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale, ceux qui comportent une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau désire assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État, et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

LA CLIENTÈLE

Les clients du Bureau sont les défendeurs et les débiteurs, de même que ses mandants.

Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte aussi parmi ses clients près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec (SQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ) et l'Agence métropolitaine de transport (AMT). Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

LES SERVICES

Voici les services offerts aux défendeurs par le Bureau :

- service de renseignements et rappel administratif aux défendeurs;
- service de traitement des plaidoyers;
- service de paiement (dans les institutions financières, par Internet, par téléphone, par télécopieur, par la poste, au comptoir de l'édifice Louis-Philippe-Pigeon, 1200, route de l'Église, Québec, ou au comptoir de l'un de ses bureaux régionaux).

Voici les services offerts aux débiteurs par le Bureau :

- service de renseignements;
- service de paiement (dans les institutions financières, par Internet, par téléphone, par télécopieur, par la poste, au comptoir de l'édifice Louis-Philippe-Pigeon, 1200, route de l'Église, Québec, ou au comptoir de l'un des palais de justice);
- service d'entente de paiement (en matière pénale seulement, avant l'expiration du délai prévu).

Lorsqu'un délai de paiement est expiré, le percepteur peut prendre les mesures suivantes pour permettre l'exécution du jugement :

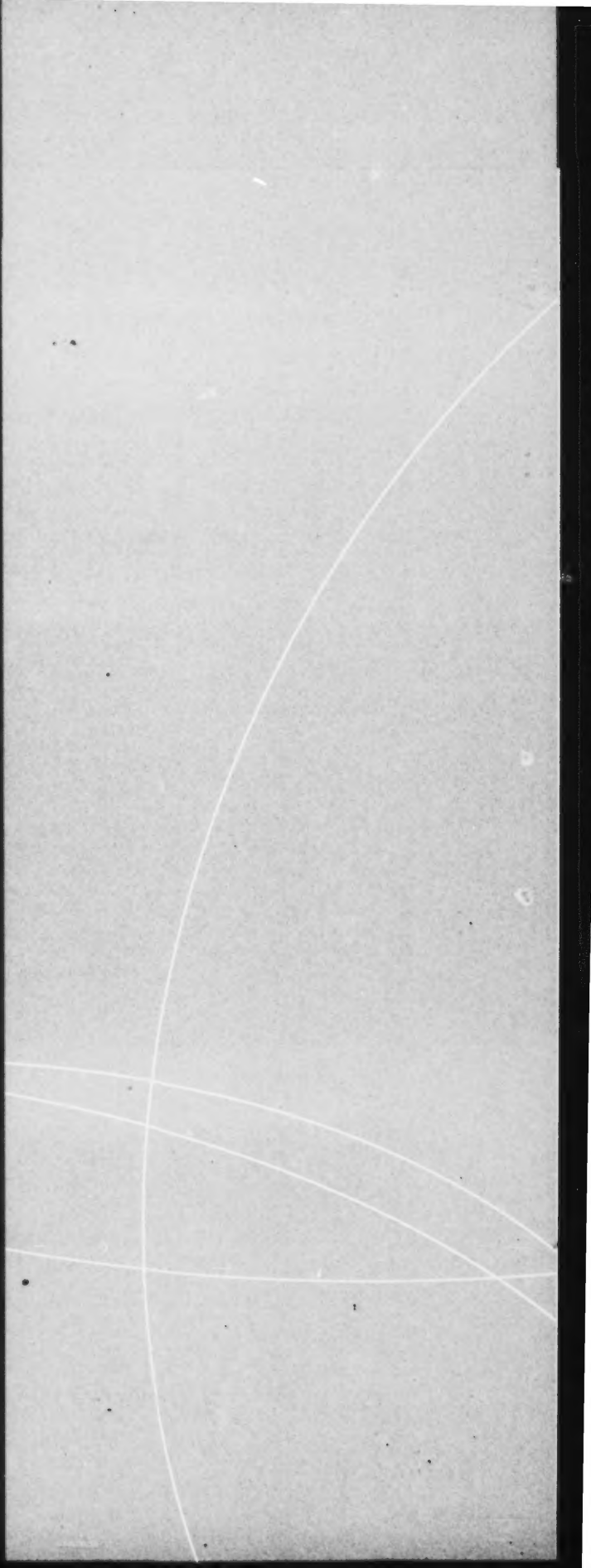
- entente de paiement;

- suspension du permis de conduire en cas d'infraction au Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2);
- émission d'un bref de saisie à l'intention d'un débiteur en défaut de paiement;
- imposition de travaux compensatoires à un débiteur se trouvant dans l'incapacité de payer;
- émission d'un mandat d'emprisonnement, en dernier recours.

Voici les services offerts aux mandants par le Bureau :

- service d'encadrement et de soutien;
- service de traitement des constats et des rapports d'infraction;
- service de signification des constats aux contrevenants;
- service de communication de l'information demandée;
- service de transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- service d'information sur les suites données aux demandes de poursuite légale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION



LE BUDGET

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

Éléments	Crédits alloués[1]			Dépenses effectuées			Taux d'utilisation des crédits alloués (%)		
	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Rémunération	6 434,4	6 721,0	5 222,9	7 414,7	6 610,7	5 904,9	115,2	98,4	113,1
Fonctionnement[2]	2 955,0	2 673,2	2 963,8	2 808,3	2 486,7	2 671,7	95,0	93,0	90,1
Sous-total	**9 389,4**	**9 394,2**	**8 186,7**	**10 223,0**	**9 097,4**	**8 576,6**	**108,9**	**96,8**	**104,8**
Immobilisations	2 379,0	3 336,3	5 507,5	197,1	1 476,6	3 240,3	1,0	44,3	58,8
Total	**11 768,4**	**12 730,5**	**13 694,2**	**10 420,1**	**10 574,0**	**11 816,9**	**88,5**	**83,1**	**86,3**
Créances douteuses	5 500,0	5 500,0	6 500,0	5 479,3	5 332,9	5 308,1	99,6	97,0	81,7

1. Ces crédits tiennent compte des réaménagements budgétaires effectués en cours d'exercice, mais excluent les crédits périmés et ceux qui ont été reportés.
2. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du Ministère.

Pour l'exercice 2007-2008, en ce qui concerne la rémunération, les crédits alloués au Bureau ne couvrent pas la dépense.

En ce qui a trait aux dépenses effectuées en immobilisations, des projets informatiques capitalisables prévus pour l'exercice 2007-2008 ont été reportés à l'exercice 2008-2009 lors de la planification des livraisons. Ainsi, l'appel d'offres relatif à la réalisation du projet de tableau de bord du Bureau n'a pu être lancé avant l'automne 2007, et les travaux concernant sa réalisation ont débuté pendant l'hiver 2008. De plus, comme indiqué à l'axe 4.5 de l'orientation 4, la réalisation du projet de mise à niveau du système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) ne débutera qu'au cours de l'exercice 2008-2009.

L'EFFECTIF

Enveloppe de l'effectif utilisé

	Cibles (en ETC utilisés)			ETC utilisés					
	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2007-2008		2006-2007[1]		2005-2006	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Total	**177,7**	**183,7**	**171,0**	**172,2**	**96,9**	**191,9**	**104,5**	**174,1**	**101,8**

1. Les données de l'exercice 2006-2007 ont été réajustées; c'est pourquoi elles diffèrent de celles publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*.

Au 31 mars 2008, le Bureau a utilisé 172,2 équivalents temps complet, ce qui se traduit concrètement par 178 employés fournissant des services à la population. De plus, au cours de l'exercice 2007-2008, le Bureau a respecté la cible de l'effectif utilisé fixée par les autorités ministérielles, soit 177,7 ETC utilisés.

LE VOLUME DES ACTIVITÉS

Les infractions

Volume des activités relatives aux infractions

Éléments	2007-2008	2006-2007	2005-2006	Variation 2007-2008/2006-2007	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Constats d'infraction signifiés					
Reçus par le Bureau	367 639	187 741	69 101	179 898	95,8
Transférés dans les municipalités	57 227[1]	35 368[2]	13 214	21 859	61,8
Sous-total	**424 866**	**223 109**	**82 315**	**201 757**	**90,4**
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	59 845	72 025	124 076	(12 180)	(16,9)
Total des constats et rapports d'infraction	**484 711**	**295 134**	**206 391**	**189 577**	**64,2**
Rapports d'infraction généraux signifiés par le Bureau	**54 847**	**57 944**	**120 115**	**(3 097)**	**(5,3)**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**151 400**	**84 014**	**91 874**	**67 386**	**80,2**

1. Il s'agit d'une donnée préliminaire.
2. Le nombre de constats a été ajusté par rapport à ce qui était présenté au rapport annuel de gestion 2006-2007 afin de tenir compte des constats signifiés au cours de l'exercice 2006-2007, mais enregistrés en 2007-2008.

Il est impossible de comparer les résultats de l'exercice 2007-2008 avec ceux des exercices antérieurs, pendant lesquels des moyens de pression exercés par les policiers de la Sûreté du Québec (SQ) avaient entraîné la variation du volume des activités du Bureau.

Les dossiers en perception

Volume des activités relatives à la perception des amendes

Catégories	Jugements entraînant la condamnation à une amende				
	2007-2008	2006-2007	2005-2006	Variation	
	Nombre	Nombre	Nombre	2007-2008/2006-2007	
				Nombre	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	103 179	104 619[1]	187 980[1]	(1 440)	(1,4)
Provenant des cours municipales	16 800	7 557[1]	4 489[1]	9 243	122,3
Sous-total — pénal	**119 979**	**112 176[1]**	**192 469[1]**	**7 803**	**7,0**
Criminel	30 049	31 136	32 350	(1 087)	(3,5)
Total	**150 028**	**143 312**	**224 819**	**6 716**	**4,7**

1. Les données des exercices 2006-2007 et 2005-2006 qui concernent les jugements en matière pénale ont été réajustées; c'est pourquoi elles diffèrent de celles publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*.

Pour l'exercice 2007-2008, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 4,7 % par rapport à l'exercice précédent.

Les services à la population

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au Centre relations clientèle[1]

Éléments	2007-2008	2006-2007	2005-2006	Variation 2007-2008/ 2006-2007	
	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	%
Appels reçus	161 684	142 770	165 960	18 914	13,3
Moyenne quotidienne d'appels reçus	652	578	741	74	12,8
Appels traités	145 235	133 664	129 615	11 571	8,7
Moyenne quotidienne d'appels traités	586	541	579	45	8,3

Ratio de performance (%)	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Abandons	10,2	6,3	17,6
Appels traités par rapport aux appels reçus	89,8	93,6	78,1

1. Ces données excluent les appels traités dans les bureaux régionaux, qui se chiffrent à plus de 100 000 par année.

Pour l'exercice 2007-2008, le nombre d'appels reçus a augmenté de 13,3 % par rapport à l'exercice 2006-2007. Bien que le nombre d'appels traités ait également augmenté de 8,7 % par rapport à l'exercice 2006-2007, la proportion d'appels traités par rapport aux appels reçus a diminué, passant à 89,8 %.

Pendant l'exercice 2007-2008, l'optimisation des processus a permis d'accroître le nombre d'appels traités, de sorte qu'en comparant les résultats de cet exercice avec ceux de l'exercice 2005-2006, il apparaît que la demande est comparable et que la performance s'est améliorée.

LES REVENUS ET LES RECETTES

Revenus[1] et recettes[2] (en millions de dollars)

Éléments	Au 31 mars			Variation 2007/2008	
	2008	2007	2006	$	%
Revenus[3]	97,6	78,3	99,5	19,3	24,7
Recettes[3]	95,5	79,2	77,5	16,3	20,6

1. Revenus : ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
2. Recettes : ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

La hausse des résultats de l'exercice 2007-2008 par rapport à ceux de l'exercice 2006-2007, tant en ce qui concerne les revenus que les recettes, s'explique en majeure partie par le nombre important de constats traités au cours de l'exercice.

LES RÉSULTATS ATTEINTS

AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2007-2008* DU BUREAU

Les objectifs associés aux orientations et aux axes ont été retenus dans le *Plan d'action 2007-2008* du Bureau. La détermination des objectifs tient compte, d'une part, de l'environnement interne et externe dans lequel le Bureau évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles à sa disposition.

ORIENTATION 1

ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES CONSTATS ET DES RAPPORTS D'INFRACTION, ET GARANTIR L'EXÉCUTION DES JUGEMENTS

AXE 1.1

Traiter à l'intérieur des délais légaux les rapports d'infraction généraux provenant des mandants

Objectif :
Traiter à l'intérieur des délais légaux les rapports d'infraction généraux (RIG) provenant des mandants

Cible (%) 2007-2008	Indicateur[1]	Résultat (%) 2007-2008
100	Pourcentage de RIG traités à l'intérieur des délais légaux	97,5

1. Le délai légal est le délai de prescription.

Si le bureau n'a pas atteint la cible à 100 %, c'est notamment parce qu'il lui a été impossible de signifier des constats à certains défendeurs dont les coordonnées inscrites au dossier étaient erronées, et que malgré les recherches qu'il a effectuées, ces défendeurs sont demeurés introuvables.

AXE 1.2

Traiter dans un délai raisonnable les constats d'infraction délivrés par les mandants

Objectif :
Traiter les constats d'infraction à l'intérieur du délai fixé dans la cible

Cibles (en jours)			Indicateur	Résultats (en jours)		
2007-2008	2006-2007	2005-2006		2007-2008	2006-2007[1]	2005-2006
90	95	95	Délai moyen entre la date de réception d'un constat et la date de sa transmission pour jugement	172,0	61,2	129,3

1. Ces données couvrent la période d'avril à septembre 2006 inclusivement.

Au nombre élevé de nouveaux constats reçus à nos bureaux durant l'exercice 2007-2008 s'ajoute un nombre important de constats non saisis signifiés au cours de l'exercice 2006-2007. En effet, le Bureau a accumulé un nombre important de constats en attente d'une saisie informatique, pour lequel le personnel en place ne pouvait suffire. Cependant, au cours de l'exercice, le Bureau a pris des mesures afin de réduire ce nombre.

Le Bureau a instauré un mode de transmission des constats à la cour. Durant la période de rodage de ce nouveau mode de transmission, environ 50 000 constats ont dû être numérisés à nouveau afin qu'ils soient conformes aux exigences de la cour. Au cours de cette opération, la transmission des constats et des dossiers vers les greffes pour jugement a été interrompue pendant une période d'environ quatre mois. Par la suite, afin de ne pas surcharger le greffe central, le Bureau a repris graduellement les transferts. En octobre 2007, il a fallu procéder à une deuxième interruption pour alléger la charge de travail du greffe central. Les transferts ont repris au début de l'année 2008.

Tous ces événements ont eu pour effet d'allonger le délai moyen de traitement des constats.

AXE 1.3

Assurer l'exécution de tous les jugements rendus

Objectif :

Obtenir le résultat fixé dans la cible en ce qui concerne les dossiers comportant des jugements rendus ayant atteint l'âge d'un an au cours de l'exercice

Cible (%) 2007-2008	Indicateur	Résultat (%) 2007-2008
75,0	Parmi les dossiers comportant un jugement, pourcentage de ceux dans lesquels le résultat fixé a été atteint[1]	82,4

1. Les résultats attendus sont :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - le transfert à une agence de recouvrement effectué.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.

Au cours de l'exercice 2007-2008, certaines modifications ont été apportées aux processus opérationnels en place, notamment l'automatisation de la création et de l'expédition d'une lettre de rappel dans certains dossiers.

Ces modifications ont contribué à accroître le nombre de jugements pour lesquels le résultat visé a été atteint.

ORIENTATION 2

INFORMER LES CITOYENS AFIN QU'ILS COMPRENNENT MIEUX L'ADMINISTRATION DU SYSTÈME DE JUSTICE AU REGARD DE LA MISSION DU BUREAU

AXE 2.1

Accroître la diffusion d'information concernant les services offerts

Objectif :

Faire la promotion des services offerts, incluant les services en ligne

Cible 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2007-2008
D'ici décembre 2007, avoir élaboré un plan de communication et avoir publié 2 nouveaux dépliants d'information : le premier destiné à la population et l'autre, aux contrôleurs routiers	Plan de communication disponible	Plan de communication non disponible
	Dépliants d'information disponibles	Un dépliant a été préparé

Le Bureau a conçu un nouveau dépliant à l'intention des citoyens. Il les informe sur les services offerts à la suite de la signification d'un constat d'infraction et sur les divers modes de paiement d'une amende, et leur donne les coordonnées du service de renseignements automatisés ou personnalisés. Ce dépliant sera disponible dès le début de mai 2008, en français et en anglais; il sera distribué à la population au comptoir du 1200, route de l'Église, à Québec, dans les 11 bureaux régionaux ainsi que dans les palais de justice.

En ce qui concerne la réalisation du dépliant destiné aux contrôleurs routiers, elle a été reportée en raison des récents amendements apportés au Code de la sécurité routière.

Enfin, en ce qui a trait au plan de communication, une analyse des besoins a révélé qu'il devrait être élaboré ultérieurement, mais que pour le moment, il est préférable de mener des actions de communication ponctuelles. Au cours de l'exercice 2008-2009, le Bureau et la Direction des communications travailleront conjointement à ce projet.

Objectif :
Actualiser et améliorer le site Internet

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici décembre 2007, avoir actualisé et amélioré le site Internet	Site Internet mis à jour	Des travaux préliminaires ont été réalisés : un sondage en ligne a été préparé

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Bureau a préparé un sondage pour évaluer en ligne la satisfaction des utilisateurs de son site Internet. Les résultats du sondage permettront au Bureau d'orienter adéquatement les travaux d'amélioration et d'actualisation de son site, pour lesquels il a déjà réalisé des travaux préparatoires.

ORIENTATION 3

PRENDRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES OFFERTS

AXE 3.1

Établir des normes élevées en termes de service à la clientèle, et les respecter

Objectif :
Améliorer les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens sur les services en ligne, et en concevoir de nouveaux

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici décembre 2007, avoir rendu plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens sur les services en ligne	Mécanismes disponibles sur le site Internet	Un sondage en ligne a été préparé

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Bureau a préparé un sondage pour évaluer en ligne la satisfaction des utilisateurs en ce qui concerne les modes de paiement qui leur sont offerts, et pour connaître leur opinion sur la qualité et la pertinence de l'information de nature juridique contenue dans le site **www.amendes.qc.ca**. Le sondage sera mis en ligne au début de l'exercice 2008-2009; il sera disponible en français et en anglais.

Les résultats de ce sondage seront analysés au cours de l'exercice 2008-2009 afin d'en dégager les éléments à améliorer.

Objectif :

Atteindre la cible fixée en ce qui concerne le pourcentage des appels téléphoniques reçus au Centre relations clientèle ayant obtenu une réponse en deux minutes ou moins

Cibles (%)			Indicateur	Résultats (%)		
2007-2008	2006-2007	2005-2006		2007-2008	2006-2007	2005-2006
80,0	81,0	80,0	Pourcentage d'appels téléphoniques ayant obtenu une réponse en 2 minutes ou moins par rapport au total des appels reçus	58,4	75,2	45,9

Le nombre d'appels ayant obtenu une réponse en deux minutes ou moins a diminué de 16,8 %, passant de 75,2 % pour l'exercice 2006-2007 à 58,4 % pour l'exercice 2007-2008.

Cette diminution est principalement attribuable à l'augmentation de 13,3 % du nombre d'appels reçus; en effet, celui-ci est passé de 142 770 pour l'exercice 2006-2007 à 161 684 pour l'exercice 2007-2008.

AXE 3.2

Tirer profit des nouvelles technologies en favorisant la transmission électronique de données

Objectif :

Permettre la transmission électronique des données aux fins du dépôt des rapports d'infraction généraux

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici la fin de l'exercice, être en mesure de recevoir électroniquement les données d'au moins un mandant ou partenaire	Service opérationnel	Le service est opérationnel pour un mandant

Au cours de l'exercice 2007-2008, pour transmettre ses données au Bureau, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) a opté pour une solution mixte permettant de tirer profit des nouvelles technologies. Depuis l'automne 2007, le MDDEP transmet électroniquement des données du rapport d'infraction général au Bureau. Il y achemine également des documents en version papier, aux fins de numérisation.

Tout au long de l'exercice 2007-2008, divers travaux ont été réalisés avec des mandants et des partenaires, notamment la Commission de la construction du Québec (CCQ), afin de leur faire connaître les outils permettant de transmettre l'information au moyen d'applications sécurisées. Depuis décembre 2007, des discussions sont en cours avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ); elles portent sur la possibilité d'utiliser ces applications sécurisées pour transmettre au Bureau des rapports d'infraction généraux et des constats qui ont été signifiés. Des travaux sont également en cours avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) concernant divers besoins d'information.

Objectif :
Opérationnaliser la transmission électronique de données des municipalités sous entente au Bureau

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici décembre 2007, être en mesure de recevoir électroniquement les données	Service opérationnel	Une solution a été développée et a fait l'objet d'un projet pilote

Les travaux visant la transmission des données des cours municipales au système de suivi des cours municipales (SCM) du Bureau ont été réalisés au cours de l'automne 2007. Afin de valider la solution développée, un projet pilote de transmission électronique de données des cours municipales de deux municipalités régionales de comté a débuté en février 2008. La transmission de données des cours municipales sous entente s'effectuera progressivement en 2008-2009.

AXE 3.3
Accroître les modes de paiement

Objectif :
Offrir aux usagers du paiement en ligne la possibilité de payer un constat d'infraction par « paiement direct », c'est-à-dire à même le compte bancaire qu'ils détiennent dans les institutions offrant ce service

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici mars 2008, avoir offert la possibilité de payer les amendes par paiement direct en utilisant les services offerts par les institutions suivantes : • Banque nationale • Caisses Desjardins	Services de paiement direct disponibles dans les institutions financières offrant le service	Les travaux ont été suspendus

Il a été impossible d'atteindre cette cible au cours de l'exercice 2007-2008. Le Bureau a décidé de suspendre les travaux visant l'instauration d'un nouveau mode de paiement, le « paiement direct », tant que les systèmes liés au service de paiement en ligne ne seront pas révisés.

À cet égard, le Bureau a examiné les systèmes liés au service de paiement en ligne afin d'y apporter les ajustements requis pour son optimisation. Des démarches ont d'ailleurs été entreprises en 2007-2008 pour pallier les lacunes les plus importantes. De plus, une solution informatique sera développée ultérieurement pour optimiser pleinement ces systèmes, solution qui devra faire l'objet d'un appel d'offres. En conséquence, les travaux liés à l'offre d'un service de « paiement direct » reprendront lorsque cette solution sera adoptée.

AXE. 3.4
Favoriser un partenariat efficace

Objectif :
Mettre en place un comité consultatif sur l'offre de service[1]

Cibles 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici novembre 2007, avoir soumis un document présentant le mandat, la composition et le mode de fonctionnement du comité D'ici décembre 2007, avoir tenu la première réunion du comité consultatif	Comité consultatif opérationnel	Le Bureau a choisi de consulter individuellement certains de ses mandants à propos de son offre de service

1. Le comité consultatif est constitué de représentants des citoyens, des mandants et des partenaires ainsi que d'intervenants internes ou externes, qui peuvent donner leur avis en matière de vision, d'orientation, de planification, d'objectifs et d'indicateurs de performance, et leur avis sur les services offerts par le Bureau.

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Bureau a choisi de consulter individuellement certains de ses mandants et partenaires à propos de son offre de service. Dorénavant, le Bureau instaurera, selon les besoins, des mécanismes de concertation avec les partenaires, les mandants et les citoyens.

ORIENTATION 4

MODERNISER LE CADRE DE GESTION

AXE 4.1
Optimiser la performance financière du Bureau

Objectif :
Maintenir la dépense pour les créances douteuses à 10 % ou moins de la valeur moyenne des jugements rendus au cours des 4 dernières années

Cibles (en millions de dollars)			Indicateurs	Résultats (en millions de dollars)		
2007-2008	2006-2007	2005-2006		2007-2008	2006-2007	2005-2006
6,2[1]	9,6	10,6	Montant de la dépense pour les créances douteuses observée au cours de l'exercice	5,5	5,3	5,3
Pour l'exercice 2007-2008			Valeur moyenne des jugements rendus au cours des 4 dernières années[2]	Pour la période 2005-2008		
Calcul de la cible : 62,3 x 10 % = 6,2				62,3		

1. La méthode utilisée pour calculer la cible de l'exercice 2007-2008 diffère de celle utilisée pour calculer les cibles des exercices 2006-2007 et 2005-2006. Il est donc impossible de comparer le résultat de l'exercice 2007-2008 avec ceux des exercices antérieurs.
2. Les données utilisées excluent les montants considérés comme potentiellement non réalisables.

La dépense pour les créances douteuses est semblable à celle des années précédentes.

Objectif :

Maintenir ou améliorer les ratios de productivité de la main-d'œuvre

Cibles ($)			Indicateurs	Résultats ($)		
2007-2008	2006-2007	2005-2006		2007-2008	2006-2007	2005-2006
550 665	550 665	526 723	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	554 588	412 715[1]	445 146
13,67	13,67	13,07	Rapport entre les recettes et la rémunération versée, incluant la rémunération affectée à la dépense en immobilisation	12,84	10,18	11,58

1. Cette donnée diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* afin de tenir compte du réajustement du nombre d'ETC utilisés en 2006-2007. (Voir *L'effectif*, p. 87.)

La hausse significative de recettes permet au Bureau d'afficher des résultats nettement supérieurs à ceux de l'exercice précédent. Le retour sur investissement de chaque dollar versé en rémunération s'élève à 12,84 $ et chaque ETC utilisé génère 554 588 $ en recettes.

AXE 4.2

Revoir le cadre de gestion

Objectif :

Déposer une nouvelle CPI et amorcer les travaux relatifs au dépôt du plan d'affaires de l'exercice 2008-2009

Cibles 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2007-2008
D'ici la fin de l'exercice, avoir présenté aux autorités compétentes un plan de travail pour l'élaboration d'un plan d'affaires pour l'exercice 2008-2009	Présentation d'un plan de travail	Les travaux sont en cours
D'ici la fin de l'exercice, avoir présenté aux autorités compétentes une CPI actualisée	Présentation d'une nouvelle CPI	Le Bureau est en attente du plan d'affaires

Le Bureau a priorisé l'élaboration du plan d'affaires présentant l'ensemble de ses activités et les enjeux auxquels il sera confronté au cours des prochaines années. Comme ce plan aura notamment pour effet d'influencer le contenu de la CPI, le dépôt d'une nouvelle CPI est reporté.

Les orientations du nouveau plan d'affaires et son échéancier ont été déposés aux autorités en décembre 2007. Les travaux relatifs à l'élaboration du plan d'affaires 2008-2013 ont débuté en février 2008 et se poursuivront au cours de l'exercice 2008-2009.

AXE 4.3
Améliorer les outils de gestion

Objectif :
Amorcer les travaux visant la mise en place d'un tableau de bord

Cible 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2007-2008
En septembre 2007, avoir publié un appel d'offres pour la réalisation des travaux visant la mise en place d'un tableau de bord	Publication de l'appel d'offres	L'appel d'offres a été publié
	Amorce des travaux	Les travaux sont en cours

Dans le cadre des travaux de modernisation de ses processus d'affaires, le Bureau désire se doter d'un tableau de bord lui permettant notamment de rendre compte de ses engagements.

Le 11 octobre 2007, le Bureau a publié un appel d'offres concernant le développement du tableau de bord, puis il a signé un contrat avec une firme externe en novembre 2007. Les travaux visant la mise en place d'un tableau de bord ont débuté en janvier 2008; ils seront réalisés au cours des prochains exercices.

AXE 4.4
Assurer la présence d'un personnel « mobilisé » et compétent pour répondre aux besoins des citoyens, de l'organisation, du Ministère et du gouvernement

Objectif :
Mettre en place un plan de développement des ressources humaines

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
Avoir élaboré un plan de développement pour la fin de l'exercice 2007-2008	Plan de développement disponible	Un plan de développement a été élaboré

Durant l'exercice 2007-2008, un plan annuel de développement des ressources humaines a été élaboré et entériné par le comité de direction du Bureau.

Objectif :

Participer aux travaux ministériels visant le maintien et l'amélioration de l'expertise

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
Avoir participé aux réunions du comité ministériel mis en place pour produire l'analyse de vulnérabilité du Ministère	Participation aux travaux du comité ministériel	Une analyse de vulnérabilité du Bureau a été réalisée

Les activités du Bureau s'inscrivent dans la démarche préconisée dans le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère. (Voir l'objectif stratégique 3.1.1 du rapport annuel de gestion du Ministère, intitulé *Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables*, p.40.) Le Bureau a réalisé, en collaboration avec le comité ministériel, l'analyse de vulnérabilité du Bureau.

AXE 4.5

Consolider le système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA)

Objectif :

Faire l'analyse du potentiel du SGIPA en fonction des exigences opérationnelles du Bureau, dans le but de prendre une décision concernant sa mise à niveau

Cibles 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2007-2008
Avoir réalisé une étude de faisabilité technologique concernant la mise à niveau du SGIPA	Analyse de la situation actuelle	Les travaux d'analyse ont été réalisés
Avoir prévu de quelle façon sera assuré le soutien technique lorsque prendra fin le contrat actuel se terminant le 31 mars 2009	Étude de faisabilité technologique concernant la mise à niveau du SGIPA	L'étude de faisabilité a été réalisée

À l'automne 2007, un laboratoire d'essais a démontré la faisabilité de la migration technologique requise pour la mise à niveau du SGIPA. Les demandes d'autorisation sont en cours d'approbation en vue de démarrer les travaux de réalisation durant l'exercice 2008-2009.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

AGENCES ET UNITÉS AUTONOMES DE SERVICE

Le Vérificateur général du Québec a effectué des travaux de suivi (tome 1 du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5) auprès des agences et unités autonomes de service. Dans le cadre de ces travaux, deux des quatre recommandations adressées au Bureau démontrent déjà des progrès satisfaisants :

Focaliser les objectifs sur les résultats et y associer des cibles annuelles claires. Le Bureau a intégré des objectifs ciblés dans ses plans d'action des trois derniers exercices, en précisant l'effectif et les ressources financières nécessaires pour les réaliser.

Communiquer aux gestionnaires des attentes en termes de résultats mesurables en vue de favoriser leur responsabilisation. Le Bureau a fourni les attentes signifiées et les évaluations de rendement de ses gestionnaires. Des objectifs mesurables y sont colligés.

En ce qui concerne les deux recommandations suivantes, le Vérificateur général du Québec continuera à en effectuer un suivi :

Compiler de l'information complète et fiable sur le prix de revient des principaux services. Un contrat a été octroyé à une firme privée pour développer un système d'information de gestion (tableau de bord). Graduellement, différentes unités d'information seront livrées en fonction de l'avancement des travaux. Le Bureau disposera par la suite de données fiables lui permettant d'établir le coût de revient de ses services.

Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources y afférant. Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du Bureau incluent des résultats à atteindre et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, pour rendre les progrès satisfaisants, le Bureau poursuivra ses efforts dans la mise en place de son tableau de bord afin de disposer d'information fiable lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses opérations et, par conséquent, de faire en sorte que ses choix budgétaires soient davantage en lien avec ses objectifs.

PRESTATION DE SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Lors de ses travaux, le Vérificateur général du Québec a émis au Bureau des recommandations relativement à la prestation de services du gouvernement en ligne (tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3).

Ainsi, à l'avenir, si des services en ligne devaient être développés, le Bureau s'assurera, comme le recommande le Vérificateur général, de bien évaluer les bénéfices pécuniaires associés aux systèmes projetés, et de préparer un plan de projet approprié précisant : le concept de la solution envisagée, les hypothèses de travail, les résultats attendus, les besoins de la clientèle et ceux relatifs à la normalisation de l'information, la pertinence, le coût et les bénéfices.

Par ailleurs, lors de la révision de sa convention de performance et d'imputabilité (CPI), le Bureau veillera à y préciser des indicateurs et des cibles en lien avec la prestation électronique de services.

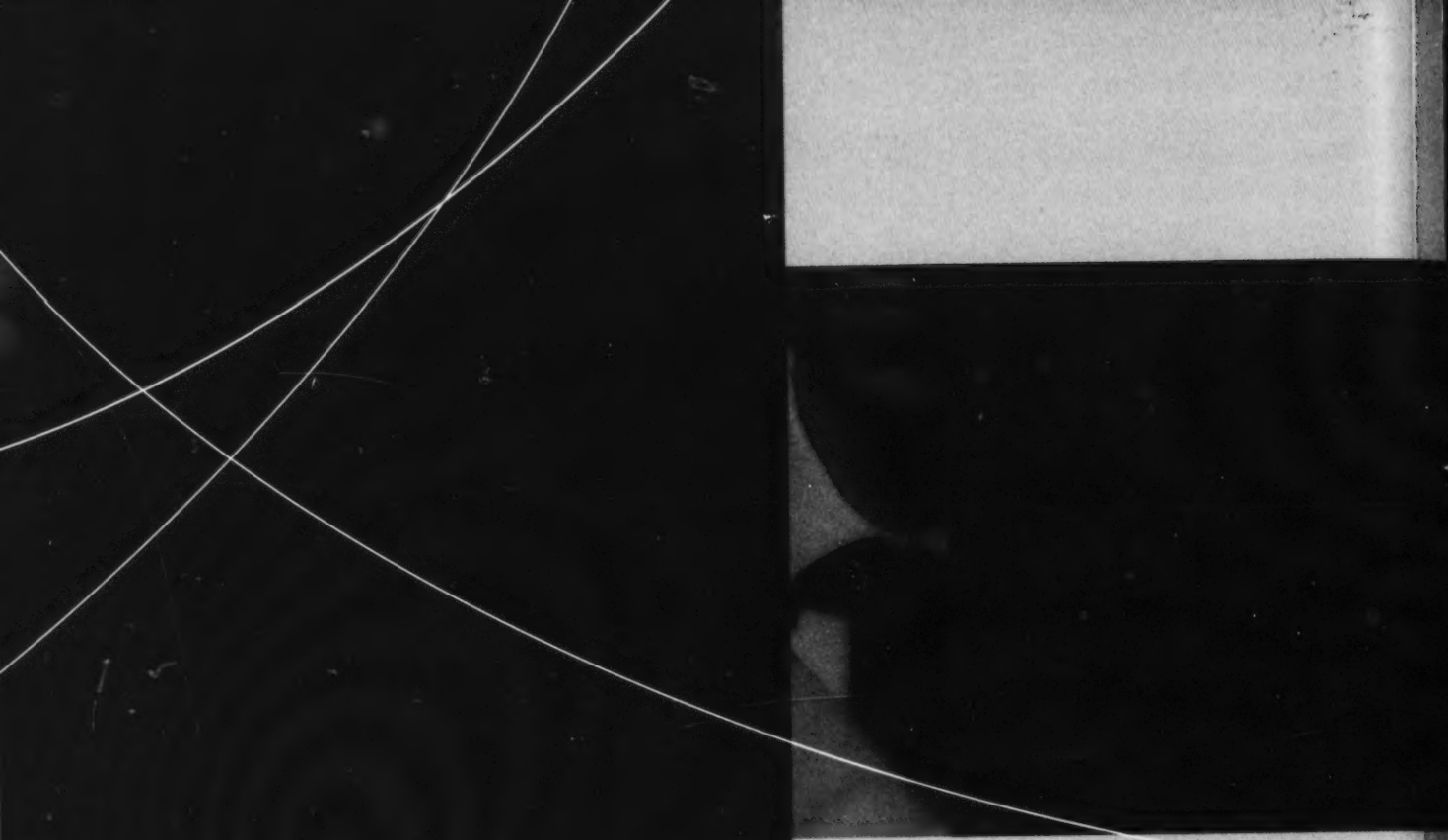
De plus, le plan triennal 2007-2010 du Bureau prévoit l'élaboration d'un plan de communication et la publication de deux dépliants d'information, un premier destiné à la population et un second, aux contrôleurs routiers. Le Bureau entend également rendre plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens, et s'assurer qu'ils sont pris en compte.

À cet égard, rappelons que le Bureau a conçu un nouveau dépliant à l'intention des citoyens portant sur les services qu'il offre (voir axe 2.1, p. 94), et qu'il a préparé un sondage en ligne pour connaître l'opinion des citoyens sur la qualité et la pertinence des informations de nature juridique contenues dans son site Internet (voir axe 3.1, p. 95).

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2007-2008

Services à la clientèle
% des accès par téléphone et Internet pour effectuer un paiement ou demander un renseignement par rapport au courrier ou au comptoir
Taux de satisfaction des clientèles
Financier
Rapport comptes à recevoir/revenus
Rapport mauvaises créances/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/ (comptes à recevoir au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)
Valeur des comptes à recevoir
Valeur de la provision pour mauvaises créances



Justice Québec

FSC
Sources mixtes